

Työntekijä hotellin vastaanottotiskin takana

Asiakaspalvelun, ammatillisuuden ja henkilökohtaisten
ominaisuuksien yhdistelmä

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun ala

Hotelli- ja ravintola-ala

Suuntautuminen hotellialaan

Opinnäytetyö

Syksy 2010

Essi Jokinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala

ESSI JOKINEN:

Työntekijä hotellin vastaanottotiskin
takana
Asiakaspalvelun, ammatillisuuden ja
henkilökohtaisten ominaisuuksien
yhdistelmä

Hotellialan suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 47 sivua, 5 liitesivua

Syksy 2010

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä käsitellään ammatillisia ja henkilökohtaisia ominaisuuksia, joista hotellin vastaanottovirkailija rakentuu. Työssä määritellään koulutus- ja työelämän vaatimukset, joita hotelleissa työskenteleviltä henkilöiltä odotetaan. Henkilökohtaisia ominaisuuksia käsitellään vastaanottovirkailijan yksilöllisten ominaisuuksien kautta. Näitä ominaisuuksia ovat sosiaaliset taidot, työsitoutumus, motivaatio, temperamentti ja persoonallisuus, itsetunto, oppiminen sekä työhyvinvointi.

Tutkimusongelmana opinnäytetyössäni on selvittää vastaanottotyöntekijän ammatillisten ja henkilökohtaisten ominaisuuksien ilmentyminen työntekijässä. Tavoitteeni on ammatillisen ja henkilökohtaisen osaamisen erottelu ja selventäminen työntekijöiden kannalta. Opinnäytetyöni tarkoitus on ennen kaikkea ymmärtää, kuka työntekijä hotellin vastaanottotiskin takana on.

Opinnäytetyössä lähdetään etenemään palvelun ja asiakaspalvelun tunnistamisesta hotellin vastaanotossa työskentelyyn, ja sitä kautta pureudutaan syvemmin ammatillisiin ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Näiden lisäksi käsittelen hyvinvointia työntekijän henkilökohtaisen osaamisen kulmakivenä. Työhön liittyy myös tutkimusosuus, joka on rakennettu teoriaan pohjautuen.

Kyseessä oli kvantitatiivinen tutkimus, joka suoritettiin kyselylomakkein, jotka lähetettiin viiteen eri hotelliin saman ketjun sisäisesti 12.10.2010 ja vain vastaanotossa työskentelevät saivat osallistua. Kyselylomakkeissa pyrittiin selvittämään työntekijöiden itsetuntemuksen avulla ammatillisia ja henkilökohtaisia seikkoja, joita he omaavat tai kuinka he toimivat työtä tehdessään. Tutkimus suoritettiin anonymisti, ja vastaaminen oli vapaaehtoista. Vastauksia tuli 24 kappaletta annetun reilun kahden viikon vastausajalla.

Avainsanat: ammatillinen osaaminen, henkilökohtaiset ominaisuudet, restonomi, ammattitaito, hyvinvointi, motivaatio, itsetunto

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality

ESSI JOKINEN:

The Employee Behind the Reception
Desk
The combination of customer service,
professionalism and personal qualities

Bachelor's Thesis in Hotel Management

47 pages, 5 appendices

Autumn 2010

ABSTRACT

This thesis evaluates the professional and personal qualities of a hotel reception employee. The thesis brings out the educational demands for hotel reception employees, but also what working life expects them to be. The receptionist's personal qualities are discussed through social skills, work commitment, motivation, temperament, personality, self-esteem, individual learning and also wellbeing in work.

The research problem is to explore the expression of professional and personal skills in the hotel reception employee. The main goal is to separate and clarify those skills from each other. The purpose of this thesis is first of all to understand who the person behind the reception desk is.

First the thesis describes what service and customer service is, and what the receptionist's job description means. After that it goes deeper into professional and personal qualities. In addition to these qualities the thesis highlights wellbeing in work as a stepping stone for personal qualities. A part of the thesis is a research study which is based on the theory.

The quantitative research study was performed via questionnaires, which were sent to five hotels in the same chain. Only employees working in the reception were allowed to take part. Questionnaires strove to explore those employees' self-knowledge, and tried to find out the professional and personal qualities which guide their actions as they work. The research was completely anonymous and answering to the questionnaires was voluntary. The research got 24 answers.

Key words: professional skills, personal qualities, bachelor of tourism and hospitality management, expertise, work wellbeing, motivation, self-esteem

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Keskeiset käsitteet	1
1.2	Toimeksiantajana Palace Kämp Hotel Linna	2
2	VASTAANOTTOTYÖ HOTELLISSA	3
2.1	Mitä on asiakaspalvelu?	3
2.2	Asiakaspalvelu hotellin vastaanotossa	5
2.2.1	Hotellin vastaanoton työtehtävät	6
2.2.2	Hotellin vastaanotto työympäristönä	8
2.3	Rekrytointi hotellin vastaanottoon	10
3	AMMATILLINEN OSAAMINEN	12
3.1	Ammattitaito ja ammattisivistys	12
3.2	Koulutuksessa painotetut ominaisuudet	13
3.2.1	Ammattiopistot ja koulutuskeskukset	14
3.2.2	Ammattikorkeakoulusta restonomiksi	15
3.3	Työelämän asettamat vaatimukset	16
4	HENKILÖKOHTAISET OMINAISUUDET	18
4.1	Vastaanottotyöntekijän henkilökohtaiset taidot ja ominaisuudet	18
4.1.1	Työsitoumus ja motivaatio	19
4.1.2	Temperamentti, persoonallisuus ja itsetunto	21
4.1.3	Oppiminen	23
4.2	Hyvinvointi henkilökohtaisen osaamisen kulmakivenä	23
5	TUTKIMUS	27
5.1	Tutkimusmenetelmä	27
5.2	Tutkimuksen suorittaminen	27
5.3	Validiteetti ja reliabiliteetti	29
5.4	Tutkimustulokset	30

6	POHDINTA	36
6.1	Johtopäätökset	36
6.2	Validiteetin ja reliabiliteetin arviointi	40
6.3	Opinnäytetyöprosessi	41
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	47

1 JOHDANTO

Hotellin vastaanotossa työskentelevät ihmiset muodostavat asiakkaalle ensivaikutelman ja mielikuvan koko hotellista, ja usein asiakkaat muistavatkin hotellin palvelusta vain vastaanottovirkailijan osuuden. Vastaanoton henkilökunnan tarjoama palvelu rakentuu vuosien varrella koulutuksesta, henkilökohtaisista kokemuksista ja motivaatiosta työhön. Hyvä ihmistuntemus tekee asiakaspalvelusta antoisaa, kun taas ihmisten käyttäytymistä huonosti tulkitsevan ei sopisi hakeutua asiakaspalvelutehtäviin lainkaan (Lahtinen & Isoviita 2001, 42). Tässä opinnäytetyössä käsittelen työntekijää, ihmistä, vastaanottotiskin takana. Työni tutkimusongelma on saada selvitettyä vastaanottotyöntekijän erilaisten ammatillisten ja henkilökohtaisten piirteiden ilmentyminen työntekijässä, eli millaisista aineksista työntekijä rakentuu. Työssäni tätä aihetta käsitellään työntekijöiden oman näkemyksen kautta. Tavoitteenani on havainnollistaa ammatillisen ja henkilökohtaisen puolen näkyminen työntekijässä teorian ja tutkimuksen avulla.

Varsinainen tutkimus toteutettiin kyselylomakkein, jotka annettiin vain hotellin vastaanotossa työskentelevien työntekijöiden täytettäväksi. Esimiehet, tuuraajat ja muut väliaikaistyöntekijät rajattiin pois. Lomakkeissa selvitettiin vastaanottohenkilökunnan perusominaisuuksia niin henkilökohtaisella kuin ammatillisellakin tasolla. Tukeuduin työntekijöiden itsetuntemukseen tutkiessani minkälaisia ominaisuuksia ja osaamista he kokevat itsellään olevan. Hyvinvointia ja motivaatiota tarkasteltiin heidän kannaltaan siten, että ensin selvitettiin niiden nykytila, ja sen jälkeen pureuduttiin mahdollisiin parannusehdotuksiin. Tämän opinnäyteaiheen valintaan johti henkilökohtainen mielenkiintoni asiakaspalvelutyöhön hakeutuviin ihmisiin, ja ennen kaikkea heihin, jotka tekevät vastaanottotyötä. Halusin saada selville tällaisten ihmisten yhteiset piirteet ja eroavaisuudet sekä löytää heidän yhtäläisyytensä.

1.1 Keskeiset käsitteet

Tässä työssä käsittelen ammatillista osaamista koulutuksen ja työelämän asettamien vaatimusten kautta ja henkilökohtaisia ominaisuuksia, jotka vaikuttavat jollain tavoin hotellin vastaanoton työntekijän toimintaan.

Vastaanottovirkailijan työhön vaikuttavat myös olennaisesti työergonomia, ja henkilökohtaiset oppimistyyli vaikuttavat työkokonaisuuksien hahmottamiseen. Työergonomia tarkoittaa työn, työympäristön ja työvälineiden muokkaamista työntekijöitten edellytysten ja vaatimusten mukaiseksi (Vidamic Ergonomics 2010).

Ammatillisen osaamisen puolella vastaanottovirkailijaan vaikuttavat koulutuksen ja työelämän asettamat vaatimukset ja tavoitteet. Koulutus synnyttää ammattitaitoa tehdä työtä oikein, ja työelämä kasvattaa työntekijän työrooliinsa. Opetushallituksen hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon mukaan ammatillinen osaaminen on etenkin työ- ja toimintakokonaisuuksien hallintaa (Opetushallitus 2010). Henkilökohtaiseen osaamiseen vaikuttaa ennen kaikkea työntekijän yksilölliset ominaisuudet, joita ovat esimerkiksi hänen oma persoonansa, itsetuntonsa, hyvinvointinsa ja motivaationsa sekä sosiaaliset taidot.

Vastaanotossa palvelun kokonaislaatuun vaikuttavia tekijöitä ovat tekninen, toiminnallinen ja vuorovaikutuksellinen laatu. Tekninen laatu kuvailee sitä mitä tehdään, toiminnallinen sitä miten tehdään ja vuorovaikutuksellinen laatu on läsnä kaikessa tekemisessä (Komppula & Boxberg 2005, 42–46). Motivaatiolla tarkoitetaan ihmisten luontaista pyrkimystä tehdä asioita, joille löytyy selitys (Viitala 2004, 135). Motivaatio synnyttää sitoumusta, joka on psykologinen kytkös ihmisen ja kohteen välillä (Lämsä & Hautala 2004, 92).

1.2 Toimeksiantajana Palace Kämp Hotel Linna

Palace Kämp on pääkaupunkiseudulla toimiva ”modernia luksusta” tarjoava palveluyritysryhmä, johon kuuluu 13 ravintolaa Helsingissä ja Espoossa, Kämp Spa ja kauppakeskus Kämp Galleria sekä jokunen baari. Palaca Kämpin hotelliketju muodostuu Helsingin keskustassa sijaitsevista Hotel Kämpistä, Hotel Linnasta ja Hotel Glo Helsinki Kluuvista sekä Hotel Glo Espoo Sellosta ja Helsinki-Vantaan lentoasemalla sijaitsevasta Hotel Glo Helsinki Airportista. Hotelleissa on myös mahdollisuudet järjestää kokouksia ja tapahtumia. Opinnäytetyöni aikana hotelleja ”gloonattiin”, eli muutettiin alkuperäisen Hotel Glon mukaiseksi Palace Kämpin Espoossa ja lentoasemalla sijaitsevat hotellit. (Palace Kämp 2010.)

2 VASTAANOTTOTYÖ HOTELLISSA

2.1 Mitä on asiakaspalvelu?

Palvelu koostuu teoista, prosesseista ja suoriutumisesta. Se on tapahtuma, jonka asiakas käy läpi palveluntarjoajan tapaamisesta asiakassuhteen päättymiseen asti. (Zeithaml & Bitner 2003, 3.) Yleisoletuksena on, että asiakkaalla on ”ongelma”, johon palvelu tarjoaa ratkaisua. Näin ollen palveluun liittyy jonkinlainen vuorovaikutus palveluntarjoajan kanssa. (Grönroos 2009, 77.)

Palvelun perusominaisuus on sen ainutkertaisuus. On miltei mahdotonta tuottaa palveluja samalla tavalla uudestaan seuraavalle asiakkaalle. (Pesonen, Lehtonen ym. 2002, 23–24.) Palveluprosessia hankaloittavia, tai jopa haittaavia tekijöitä on muun muassa resurssien puute, asiakkaiden passiivisuus ja yrityksen johdon heikko kyky tehdä päätöksiä (Rautiainen & Siiskonen 2001, 13). Kun palvelu ei yllä täyttämään asiakkaan odotuksia, syntyy palvelun laatuun aukkoja. Aukkoja aiheuttaa yrityksen tietämättömyys siitä, mitä asiakas haluaa, ja se kun yritys ei valitse oikeita palvelumuotoja ja standardeja toimiinsa. Lisäksi jos yritys ei kykene toteuttamaan palvelustandardejaan tai sen palvelun suorittamisen taso ei vastaa luvattua laadullista tasoa, aiheutuu siitä ero asiakkaan odottaman palvelun ja lopullisten palvelutulosten välille. (Zeithaml & Bitner 2003, 32–33.)

Epäonnistumiset ovat toisinaan välttämättömiä palveluprosessissa ja palvelun tuottamisen tuloksissa. Niiden seuraukset ovat usein asiakkaiden tyytymättömyyttä, negatiivisia juoruja, tulosten laskua ja kasvavia kuluja, asiakasuskollisuuden heikkenemistä sekä työntekijöiden työmoraaalin ja suorituksen tason alenemista. Negatiivisia seurauksia minimoidakseen täytyy yrityksen parhaansa mukaan huomioida asiakas jotenkin hänen koettuaan huonoa palvelua. Huomiointi voi olla tilanteen selitys, korjaus tai anteeksipyyntö, jonkinlainen hyvitys tapahtuneesta, empatian osoitus, yrityksen johtokunnan puuttuminen tilanteeseen tai jokin muu poikkeuksellinen tapa paikata virhe. (Lewis & McCann 2004, 7–8.)

Mikäli yritys haluaa maineen hyvältä ja vahvasta palvelun laadusta, tulee sen säännöllisesti täyttää asiakkaan odotukset huomioimalla perusteet, joilla asiakas arvostelee palveluja. Tällaisia perusteita ovat palvelutilanteen luoma konkreettinen tulos, palvelun luotettavuus ja vakaus, reagointi asiakkaaseen sekä empatia, jota palveluntarjoajan edustajat antavat asiakkaalle. Palvelussa on lisäksi oltava jonkinlaisia standardeja, joihin asiakaspalvelu tukeutuu. (Berry, Zeithaml ym. 1990, 224–225.) Asiakkaan arvioidessa hotellin palvelun laatua, huomioi hän arviointiperusteissaan huoneiden kunnon ja siisteyden, ruoan ja juomien laadun, huoneen turvallisuuden tason ja sisään- sekä uloskirjautumisen nopeuden ja tehokkuuden. Lisäksi henkilökunnan ystävällisyys, auttavaisuus, kohteliaisuus ja tehokkuus ovat näitä arviointiperusteita. (Lewis & McCann 2004, 10.)

Työntekijöiden heikko taso vaikuttaa vahvasti palvelun laatuun. Ongelmat saattavat saada alkunsa jo rekrytointivaiheessa, kun yritys epäonnistuu palveluhenkisten työntekijöiden löytämisessä. Palvelujen kunnollista toteutumista haittaa myös työnkuvan ja -roolien monitulkinnallisuus sekä hallitun kontrollin ja yhteistyön puute. (Zeithaml & Bitner 2003, 317.)

Asiakaspalvelu on osa palvelua. Se on yrityksen ydintuotteiden tuki (Zeithaml & Bitner 2003, 4). Siinä missä palvelu tarkoittaa koko asiakkuusprosessia, on asiakaspalvelu prosessin yksittäiset kohtaamiset asiakkaan kanssa. Se on tilanne, jossa yrityksen työntekijä, asiakaspalvelija, hyödyntää toiminnassaan yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen (Aarnikoivu 2005, 16). Se sisältää usein kysymyksiin vastailua, tilauksien vastaanottoa ja valitusten käsittelyä (Zeithaml & Bitner 2003, 4).

Asiakaspalvelija on yrityksen kasvot ulkopuoliselle ja saattaa olla asiakkaalle ainoa kontakti koko yritykseen. Asiakaspalvelijan nimike ei vaadi konkreettista tapaamista asiakkaan kanssa, vaan yrityksessä kaikki jotka ovat jollain tavoin tai välinein kontakteissa asiakkaisiin, ovat asiakaspalvelijoita. (Pesonen, Lehtonen ym. 2002, 64–65.) On hyvä, jos yrityksellä on työntekeä motivoivia tekijöitä ja selvät säännöt joiden mukaan asiakaspalvelijat toteuttavat työtään. Tällä tavoin asiakaspalvelijat tietävät, mitä on oikeanlainen ja loistava palvelu heidän työpaikassaan, ja mitkä ovat heidän omat henkilökohtaiset syynsä välittää siitä. (Berry, Zeithaml ym. 1990, 225–226.) Todellinen asiakaspalvelija ei kuitenkaan

mittaa menestystään esimerkiksi pelkällä lisämyynillä. Hänen arvojansa ovat asiakasuskollisuus ja -tyytyväisyys. Lisäksi hänellä on halua palvella asiakasta ja perehtyä tähän. (Aarnikoivu 2005, 59.)

2.2 Asiakaspalvelu hotellin vastaanotossa

Christian Grönroos on jakanut palvelun kokonaislaadun Raija Komppulan ja Matti Boxbergin teoksessa Matkailuyrityksen tuotekehitys teknilliseen, toiminnalliseen ja vuorovaikutukselliseen laatuun. Tekninen osa ilmentää sitä, mitä tehdään, ja se onkin vuorovaikutustilanteen jälkeen asiakkaalle jäävä lopputulos palvelusta. Toiminnallinen kuvastaa sitä, miten palvelu suoritetaan ja miten asiakas sen saa. Vuorovaikutuksellisuuden laatua mitataan asiakkaan majoituksen ajan. (Komppula & Boxberg 2005, 42–46.)

Hotellin vastaanotto on hotellin ydin. Vastaanottovirkailijat ovat tietoisia kaikesta hotellissa tapahtuvasta, eikä kukaan asiakas majoitu kulkematta ensin vastaanoton kautta. Monessa hotellissa vastaanotto onkin rakenteellisesti sijoitettu aivan pääoven läheisyyteen siten, että ovesta kulkevat ihmiset ajautuvat väkisin sen luokse ensimmäisenä. Tämä nostaa vastaanottovirkailijat tietynlaiselle jalustalle, sillä he ovat ensimmäinen ihmiskontakti, jonka asiakkaat hotellista saavat. Tämä kontakti voi määritellä jopa asiakkaiden koko vierailun viihtyvyyden ja tyytyväisyyden. Hotelleissa henkilökunnan ensimmäinen kohtaaminen asiakkaan kanssa on kriittinen tekijä asiakkaan luoman mielikuvan perustana, ja vastaanottovirkailijoiden rooli onkin yleensä tärkeämpi majoituksen laadun kokonaisuudessa kuin esimerkiksi ravintolan henkilökunnan tarjoama palvelu. Jokaiset tapaamiset asiakkaan kanssa luovat positiivisia tai negatiivisia kokemuksia, joilla on suuri vaikutus palvelun laadun kokonaiskuvaan. (Zeithaml & Bitner 2003, 101.)

Asiakaspalvelutyö hotellin vastaanotossa tarkoittaa ennen kaikkea hyvin ihmisläheistä ammattia. Vastaanottovirkailija kohtaa päivittäin lukuisia uusia asiakkaita, jotka täytyy tutustuttaa hotellin palveluihin ja tarjontaan, mutta samalla saada heidät tuntemaan olonsa tervetulleeksi ilman valtavaa, ahdistavaa informaatiotulvaa. Tilannetaju tulee tarpeeseen, mutta vastaanoton

asiakaspalvelutyössä tarvitaan myös konkreettista alan osaamista, jotta on mahdollista suoriutua perustehtävistä ja -toiminnoista.

Positiivisen ensivaikutelman antaminen yrityksestä on erittäin tärkeää, sillä tämän kohtaamisen synnyttämä mielikuva on suurilta osin pysyvä. Toki mielikuva rakentuu aina asiakkaan ollessa tekemisissä saman yrityksen kanssa, mutta ensivaikutelmaa on vaikea muuttaa. Hyvästä ensimmäisestä kohtaamisesta syntyy myönteinen vuorovaikutus, jolloin asiakas on valmis antamaan enemmän anteeksi mikäli virheitä palvelussa ilmenee. (Aarnikoivu 2005, 93–94.)

Palace Kämpin Hotel Linnassa asiakaspalveluun panostetaan tosissaan.

Asiakkuuksista huolehtiva Guest Relations -työntekijä käy läpi viikottaiset asiakastyytyväisyyskyselyt. Tyytyväisyyskyselyt lähetään Digium - palautejärjestelmän avulla, josta ne lähetetään viikottain hotellissa vierailleille asiakkaille. Hotel Linnassa on myös jokaiselle viikolle oma Guest Relations -teema, joka ohjeistaa työntekijöitä kohti parempaa asiakaspalvelua.

Pohjimmalsena ajatuksena teemoituksessa on etenkin panostaminen kyseessä olevan viikon teemaan, kuitenkin unohtamatta muita teemoja. Lisäksi Linnan periaatteena on yllättää vähintään yksi asiakas positiivisesti joka päivä.

Asiakaspalveluun panostaminen näkyy myös Hotel Linnan internetsivuilla. Siellä Linnaa mainostetaan nykyaikaisena hotellina, jossa on kosketus historiaa, mutta todellisen linnan hotellista tekee ”aatelinen” kohtelu. (Hotel Linna 2010.)

2.2.1 Hotellin vastaanoton työtehtävät

Vastaanottovirkailijalla on lukuisia eri hotellin toimintaan ja asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tehtäviä, ja hänellä tulee olla niitä varten teknistä perustehtävien osaamista ja toiminnallista suoriutumista. Suurin osa vastaanottovirkailijan teknisistä ja toiminnallisista tehtävistä tapahtuu asiakkaan läsnäollessa, joten vuorovaikutuksen laadulla on suuri merkitys hänen työssään.

Vastaanottovirkailija kirjaa hotellin asiakkaita sisään ja ulos, neuvoa heitä paikallisista palveluista sekä pyrkii tuottamaan hotellille lisämyyntiä esittelemällä hotellin omia palveluja ja muita mahdollisia tuotteita (Koulutuskeskus Salpaus 2010). Lisäksi monen vastaanottovirkailijan työnkuvaan kuuluu suunnittelua ja

markkinointia (Opiskelupaikka 2010). Koska vastaanottovirkailija neuvoa asiakkaita paikallisista palveluista, täytyy hänen olla ajan tasalla tärkeimmistä liikenneyhteyksistä, nähtävyyksistä ja tapahtumista. Lisäksi virkailija huolehtii asiakkaiden antamista lisätoimeksiannoista, joita ovat esimerkiksi heidän pyykistään huolehtiminen. Vastaanottovirkailija päivittää asiakastietoja ja laskuja sekä ylläpitää hotellin tilatietoja. (Brännare, Kairamo ym. 2003, 152–153.)

Hotellin vastaanoton asiakaspalvelutyö koostuu kohtaamisista asiakkaiden kanssa eli suurimmalta osin sisään- ja uloskirjaamisesta. Ennen asiakkaan saapumista hänen tuloonsa valmistaudutaan selvittämällä huonetilanne, tarkkailemalla siivousta ja ottamalla huomioon asiakkaan erityistoiveet huoneen suhteen. Kun hän saapuu paikalle, keskeistä on muistaa tervetuloivotukset, majoituskortin täyttäminen ja varauksen tarkastaminen. Hänelle tulee katsoa huone, joka vastaa hänen erityistoiveitaan, ja kertoa oleellinen informaatio hotellista ja sen käytännöistä. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 12–15.)

Asiakkaan uloskirjaamisessa huomioidaan asiakkaan toiveet laskun jaosta ja maksutavasta. Vastaanottovirkailijan tulee myös muistaa kysyä asiakkaalta mahdollisesta minibaarin kulutuksesta. (Rautiainen & Siiskonen 2001, 31–32.) Hyvä asiakaspalvelija ymmärtää myös kysyä asiakkaan viihtyvyydestä majoituksen aikana ja toivottaa asiakkaan tervetulleeksi uudelleen tämän lähtiessä.

Vastaanottovirkailijat ylläpitävät yhteistyötä hotellin toisiin osastoihin, sillä hotellin toiminta koostuu kokonaisuudessaan kaikkien sen osastojen saumattomasta yhteistyöstä. Tämä yhteistyö tarvitsee toimiakseen tietoja, taitoja ja ennen kaikkea oikeanlaista asennetta. (Brännare, Kairamo ym. 2003, 52, 155.)

Kiitettävästi työskentelevä vastaanottovirkailija seuraa asiakastyytyväisyyttä keräten omatoimisesti palautetta palveluista ja tuotteista. Hän myös valmistautuu vuoron vaihtoon ja suorittaa kaikki vuorovaihdon tehtävät yrityksen toimintatapojen mukaisesti. Hotellin tieto- ja varausjärjestelmän käyttö ei ole hänelle ongelma, ja hän käyttää aikaa ja resursseja huomioiden kustannustehokkuuden ja tuloksellisen toiminnan. Vastaanottovirkailija myös noudattaa kestävän kehityksen mukaista työskentelyä, eli huomioi

ilmastonmuutoksen torjumisen, ympäristöystävälliset toimintatavat ja energiatehokkuuden suorittaessaan työtehtäviään. (Opetushallitus 2010, 46–48, 209.)

Jokaisella vastaanottovirkailijalla on tärkeää olla tieto ja taito toimia turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa. Hotellin olisi syytä tarjota turvallisuuskoulutusta työntekijöilleen, jotta toiminta tapahtuisi automaattisesti kun ongelmia tulee eteen. Jokaisessa hotellissa on turvallisuussuunnitelma, joka vastaanottovirkailijoiden täytyy tuntea läpi kotaisin. Mahdollisia turvallisuuden uhkatilanteita hotellissa voivat aiheuttaa esimerkiksi asiakkaiden sairauskohtaukset, näpistely ja varkaudet, uhkailut ja väkivaltaisuudet, huume-, alkoholi- ja mielenterveysongelmat, itsemurhat, tietoyhteyksien sabotointi sekä työtapaturmat. (Brännare, Kairamo ym. 2003, 205, 207.) Termillä turvallisuus tarkoitetaan henkilö-, omaisuus-, tieto-, tuote- ja ympäristöturvallisuutta (Opetushallitus 2000, 114).

2.2.2 Hotellin vastaanotto työympäristönä

Tyypillisimmin työympäristöllä tarkoitetaan työpaikan fyysistä ja sosiaalista ympäristöä. Työergonomian kannalta merkitystä on etenkin fyysisellä työympäristöllä, joka tarkoittaa työpaikan toimitiloja, laitteistoa, koneita sekä muita mahdollisia esineitä. Sosiaalinen työympäristö taas käsittää työpaikan ihmissuhteet, eli kuinka helposti työntekijä uskaltaa kääntyä kollegojen tai esimiehien puoleen avun tarpeessa. (Työsuojeluhallinto 2010.) Työympäristössä vaikuttavat myös taloudelliset tekijät, kuten esimerkiksi palkkatasojen vaihtelu. Suuret erot palkoissa luovat kitkaa työntekijöiden välille, ja saattavat nostaa kilpailua.

Hotellin vastaanotto on oma yksikkönsä hotellissa, mutta myös toiset osastot vaikuttavat vastaanottoon työympäristönä. Hotellin muita osastoja ovat esimerkiksi kerroshoito ja ravintolat sekä myynti-, markkinointi- ja kokousosastot. Muilla osastoilla on vaikutusta etenkin vastaanoton sosiaalisen työympäristöön, kun vastaanottovirkailijat toimivat osastojen välisenä tekijänä.

Ergonomisesti hotellin vastaanoton työympäristössä eniten vaikutusta on ilmastoinnilla, lämpöoloilla, valaistuksella, väreillä ja sisäympäristöllä sekä sisäilmalla. Vastaanotossa työskentely voidaan katsoa lämpöviihtyvyydeltään toimistojen tasoiseksi hyväksi työksi, eli työntekijät ovat tyytyväisiä vallitseviin lämpöoloihin. Kuitenkin tällaisissakin olosuhteissa on noin 10 % työntekijöistä tyytymättömiä lämpöoloihin. Hotellin vastaanoton kaltaisissa olosuhteissa haittaavimmat tekijät lämpöolosuhteissa ovat veto, kylmyys, kuumuus tai kuiva ilma. (Työterveyslaitos 2010 & Työsuojeluhallinto 2010.) Vastaanottotyössä voi työntekijä kärsiä helposti kylmyydestä, sillä vastaanotto sijaitsee usein ulko-ovien läheisyydessä. Tällaisessa tapauksessa tulisi työtehtävän vaatiman pukeutumiskoodin huomioida työntekijän terveys.

Työpaikan sisäympäristöllä ja -ilmalla on vaikutusta työn tuottavuuteen sekä työterveyteen ja -hyvinvointiin. Laadukkaat tilat tukevat niissä tehtäviä toimintoja ja tilojen käyttäjät ovat tyytyväisiä niihin, eivätkä koe niitä puutteellisiksi. Ympäristöä suunniteltaessa on tärkeää huomioida esimerkiksi tilajärjestelyjen esteettömyys, käytettävyys ja viihtyvyys sekä ympäristön lämpöolot, ääniympäristö ja ilman epäpuhtaudet. Työtilojen esteettömyys on etenkin hotellin aulatiloiissa tärkeää turvallisuuden ja liikuntarajoitteisten vuoksi. Myös henkilökunnalla tulee olla työergonomian kannalta hyvät kulkuyhteydet työssään tarvitsemiinsa paikkoihin, jotta työ sujuisi joustavasti. (Työterveyslaitos 2010.)

Työilmapiirillä on suuri merkitys motivaatioon ja työtyytyväisyyteen sekä -tuloksiin. Se on yrityksen inhimillinen alue, sillä se syntyy ihmisten keskenäisestä vuorovaikutuksesta. Työilmapiiri voi tuntua työntekijöistä vapauttavalta ja innostavalta tai ahdistavalta, mutta yleisesti työilmapiiriä kuvaillaan joko hyväksi tai huonoksi. Luottamuksellinen ja avoin työilmapiiri on oppivan organisaation peruselementtejä. Työilmapiirillä tarkoitetaan kunkin työpaikan sisäistä osaa, mutta kun tulee kysymys esimerkiksi hotelliketjun hotelleiden kaikista työilmapiireistä, on kyse organisaatioilmastosta. (Viitala 2004, 63–64.)

2.3 Rekrytointi hotellin vastaanottoon

Uusia työntekijöitä rekrytoidessa on hankalaa onnistua mittaamaan lyhyessä ajassa haastateltavan sopivuus haluttuun työhön. Oikeanlaisten ihmisten löytämiseen panostava rekrytointi on prosessi, johon tulee sisällyttää useita eri vaiheita positiivisten tulosten saamiseksi. Työnhakijan todellista persoonallisuutta ja työkuvaan sopivia piirteitä on vaikea tunnistaa rekrytointivaiheessa, sillä kuten sosiaaliset taidot, myös monet muut vastaanottovirkailijan henkilökohtaiset taidot paljastuvat vasta todellisissa tilanteissa (Keltikangas-Järvinen 2008, 121).

Tällaisia tilanteita saattavat olla esimerkiksi hankalat asiakkaat, eri kulttuurien edustajat tai kunnollinen asiakaspalvelu todellisessa kiireessä. Haastattelija pystyy siis toisin sanoen vain selvittämään hakijan ammatillisen osaamisen taustat koulutus- ja työhistorian avulla ja arvioimaan haastateltavan käyttäytymisestä, pitävätkö tämän väitteet paikkansa. Kuka tahansa voi sanoa omaavansa hyvän ihmistuntemuksen ja tilannetajun tai olevansa loistava asiakaspalvelija, mutta todellisuus erottelee lopulta jyvät akanoista.

Jotta yritys palkkaisi henkilökohtaiselta osaamiseltaan oikeat henkilöt, tulee yrityksen rekrytointistandardit sovittaa sen palvelustandardeihin. Se, mitä yritys haluaa asiakaspalvelunsa olevan, kertoo myös millainen palkattavan asiakaspalvelijan tulisi olla. Palvelustandardit hahmottelevat asiakaspalvelijan roolin, ja uuden työntekijän tulisi olla asenteeltaan, kyvyiltään ja joustavuudeltaan sopiva tähän rooliin. (Berry, Zeithaml ym. 1990, 227–228.)

Rekrytointilanteissa käytetään erilaisia soveltuvuutta arvioivia tutkimusmenetelmiä. Niiden avulla pyritään selvittämään hakijan luonnetta, osaamista ja motivaatiota. Rekrytointiprosessiin sisältyvissä henkilöarvioinneissa koetetaan tutkia tiettyjä piirteitä, joita ovat esimerkiksi mukautuvuus, huolettomuus, ulospäin suuntautuneisuus, sosiaalisuus ja hallitsettavuus. (Lämsä & Hautala 2004, 42–43.) Rekrytoinnissa katsotaan myös tärkeäksi ihmistuntemus, sillä on opittava tuntemaan asiakkaat ihmisinä ja ymmärrettävä, kuinka he haluavat itseään kohdeltavan. Mikäli palvelutyöhön palkataan henkilö, joka ei osaa tulkita ihmisten käyttäytymistä, voi työ olla jopa vastenmielistä hänelle. Tärkeää on osata kohdistaa palvelu jokaiselle asiakkaalle yksilönä, huomioiden hänen persoonansa, ideansa ja tuntemuksensa. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42.)

Hotellin vastaanottovirkailijan rooli on erittäin tärkeä koko hotellin ilmeen kannalta. Tästä syystä monet hotellit palkkaavat vain henkilöitä, jotka täyttävät heidän standardiensa mukaiset asiakaspalvelun kriteerit. Standardit vaihtelevat hotelleittain, ketjuittain ja hotellityypeittäin. Esimerkiksi Palace Kämpin Hotel Linnassa panostetaan täysin asiakkaisiin, ja heidän rekrytointinsa kiintopiste on sellaisten ihmisten palkkaaminen, jotka ovat selvästi vastaanottotyö- ja asiakaspalveluhenkisiä.

Kun oikeanlaisia ihmisiä löytyy, täytyy heille tarjota työolosuhteet, jotka saavat heidät pysymään työtehtävissään mahdollisimman kauan. Se on tärkeää kaikissa hotelleissa ja muissakin yrityksissä, mutta etenkin sellaisissa, jotka panostavat henkilöstöönsä kouluttamalla ja kehittämällä heitä tuottamaan yhä laadukkaampaa palvelua. (Zeithaml & Bitner 2003, 337.)

3 AMMATILLINEN OSAAMINEN

Avaintekijänä asiakaspalvelijan työssä on oman yrityksen tuntemus. Hotellin vastaanottovirkailijan on pystyttävä esittelemään asiakkaalle majoituspalvelut ja hotellin mahdolliset lisätoiminnot. Yritystuntemus auttaa myös edistämään vastaanottovirkailijan suorittamaa lisäämyyntiä. Henkilöstön ammatillisen osaamisen tiivistää hyvin se, kuinka kokonaisvaltaisesti he ymmärtävät toimenkuvaansa sisältyvät tehtävät, kuten esimerkiksi yrityksen esittelyn, myyntityön ja neuvonnan paikallisten palveluiden suhteen. (Brännare, Kairamo ym. 2003, 145.)

Hotellialan ammattilaisella on lukuisia vaatimuksia, mutta hotellialan perustutkinnon mukaan hän on ennen kaikkea oma-aloitteinen, sopeutumis- ja yhteistyökykyinen, suvaitsevainen sekä palveluhenkinen. Työn ja kulttuurin arvostuksen lisäksi hänellä on vastuuntunne asiakkaistaan, turvallisuudesta, ympäristöstä, kollegoistaan sekä ammattitaitonsa kehittämisestä. (Opetushallitus 2000, 113.)

3.1 Ammattitaito ja ammattisivistys

Ammattitaito on oman alansa osaamista ja hallintaa. Ammattitaidolla tarkoitetaan laajojen työ- ja toimintakokonaisuuksien ymmärtämistä, ja se käsittää yhä useammin moniammatillisuutta. Moniammatillisuuden tarjoaman laaja-alaisen osaamisen ohessa useat yrityksen edellyttävät kuitenkin myös vahvaa erikoisosaamista. Ammattisivistys on ammatillisen osaamisen ja yleissivistyksen yhteissumma. Käsitteenä ammattisivistys sisältää myös alan arvo-osaamisen ja niiden noudattamisen työtehtävien toteuttamisessa. Yhdessä hyvä ammattitaito ja laaja ammattisivistys antavat työntekijälle valmiudet oman alansa vaihteleviin tehtäviin. (Opetushallitus 2000, 111.)

Ammatillinen osaaminen hotelleissa on asiasisältöjen hallintaa, kuten esimerkiksi eri osastojen välisen yhteistyön ymmärrystä, hotellijärjestelmien tuntemista, oman yrityksen tuntemusta sekä vastaanottovirkailijoiden perustehtävien ja -taitojen osaamista. Siinä yhdistyy koulutuksen tavoitteet ja työmaailman vaatimukset. Osaamisen taso muodostaa yrityksen voimavarojen ja liikeidean kanssa sisäisen

toimialaympäristön (Brännare, Kairamo ym. 2003, 50). Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon mukaan ammatillinen osaaminen on etenkin työ- ja toimintakokonaisuuksien hallintaa. Se koostuu ydintaitojen- ja tietojen hallinnasta, työn tavoitteiden ja merkityksen ymmärtämisestä, työmenetelmien, -välineiden ja -materiaalien hallinnasta sekä työprosessien ja työn eettisestä hallinnasta. (Opetushallitus 2000, 111.)

Hotellialalla arvopäämäärä on ennen kaikkea asiakkaiden hyvinvoinnin edistämisessä ja elämänlaadun parantamisessa. Se onnistuu tarjoamalla positiivisia elämyksiä ja virkistystä viihtyisässä ja turvallisessa ympäristössä. Kaiken tämän tavoitteena pidetään tyytyväistä asiakasta. Asiakaskeskeisyys, tuloksellisuus, kansainvälisyys, ammatillisuus, tehokkuus, ympäristöystävällisyys sekä palvelujen ja tuotteiden oikea hinta-laatusuhde mielletään hotellialan palvelu- ja liiketoiminnan keskeisiksi arvoiksi. (Opetushallitus 2000, 113.)

3.2 Koulutuksessa painotetut ominaisuudet

Koulutus vaikuttaa asiakaspalvelijan näkemykseen omasta ammattitaidostaan luoden ammattiylpeyttä ja varmuutta työtehtäviin. Sen kautta myös saadaan arvokasta kokemusta asiakaspalvelusta ja nostetaan asiakaspalvelun profiilia. (Aarnikoivu 2005. 170–171.) Riippuen haluamastaan osaamisen tasosta voi hotellityöhön kouluttautua ammattiopistoissa ja ammattikouluissa sekä restonomiksi ammattikorkeakouluissa. Toisissa keskitytään virkailijan ja asiakaspalvelijan kouluttamiseen, toisissa tähdätään esimiestyönkin hallitsevaan alan osaajaan. Yhteistä koulutusohjelmissa on kuitenkin se, että tavoitteena on valmistaa opiskelija ammattitaitoiseksi asiakaspalvelijaksi. Valmistuttuaan restonomiksi voi opiskelija jatkaa opintojaan ylempään ammattikorkeakoulututkintoon hankittuaan työkokemusta, ja tämän jälkeen jatkaa koulutuksensa kartuttamista yliopistossa (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2010).

Hotellialan opetuksen tavoitteiden taustalla on palveluosaaminen, joka koostuu kolmesta osa-alueesta: palvelutoimintaosaamisesta, majoitus- ja ravintola-alan palvelujen tuotteistamisen ja toteuksen hallinnasta sekä monialaisesta palveluosaamisesta. Palvelutoimintaosaamisen keskeisenä tekijänä on tietämys organisaatioista ja johtamisesta sekä suunnittelun, laskentatoimen,

liiketoimintaprosessien ja tutkimusosaamisen hallitseminen. Palveluosaamisen monialaisuuteen taas liittyy tuotetuntemus, substanssi- ja viestintätaidot sekä sidosryhmätuntemus. Substanssiosaaminen eli asiasisällön osaaminen vahvistuu entisestään majoitusalan palvelujen tuotteistamisessa ja toteutumisessa. Myös innovointi, kannattavuuden hallinta ja palveluprosessin kehittäminen tulevat tutuiksi tässä osa-alueessa. Nämä kolme osa-aluetta linkittyvät toisiinsa alan keskeisien seikkojen kautta: viestinnän, verkostoitumisen, yrittäjyyden, kansainvälisyyden ja kestävä kehityksen. Palveluosaamisen kehän ytimenä on matkailu elinkeinona (Liite 1). (Lahden ammattikorkeakoulu 2010.)

3.2.1 Ammattiopistot ja koulutuskeskukset

Ammattiopistoissa, kuten Espoon Omniassa, hotellipalvelun koulutusohjelmassa suoritetaan hotellivirkailijan perustutkinto. Sieltä valmistuvan hotellivirkailijan tulee osata hoitaa hotellin vastaanoton keskeiset päivittäiset tehtävät sekä toimia hotellin ja ravintolan tuotteiden myyjänä ja välittäjänä. (Omnia 2010.)

Vastaanottovirkailijan perustutkinnon tavoitteina on valmentaa tutkinnon suorittava toimimaan majoitusliikkeissä, joiden toiminta pohjautuu erilaisiin liikeideoihin. Koulutuskeskus Salpauksessa hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto on osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalaa, ja sen opinnot koostuvat ammattitaitoa täydentävistä, ammatillisista ja vapaasti valittavista tutkinnon osista. (Koulutuskeskus Salpaus 2010.)

Opetushallitus on määrännyt tiettyjä kriteerejä hotelli- ja ravintola-alan perustutkintoon. Ammatillisina vaatimuksina odotetaan perustutkinnon suorittaneelta monipuolista käsitystä hotelli- ja ravintola-alan työstä, tuotteista, palvelukokonaisuuksista sekä niin koti- kuin ulkomaisten alan asiakkaiden odotuksista ja tarpeista. Perustutkinnon suorittanut osaa myös toimia yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti pyrkien samalla yrityksen kannattavuuteen. Perustutkinnossa on määriteltä myös perustutkinnon suorittaneen henkilökohtaisia ominaisuuksia. Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon suorittaneella tulee olla hyvät kommunikaatio- ja vuorovaikutustaidot ja hänen tulee olla joustava niin ryhmätehtävissä kuin muuttuvissa tilanteissakin. Työssään hänen pitää osoittaa myyntihenkisyyttä, omatoimisuutta, kohteliaisuutta ja ystävällisyyttä. Ulkoisesti

hän on huoliteltu ja siisti. Hotellivirkailijalla tulee lisäksi olla monipuolinen ja hyvä kielitaito siten, että hän pystyy palvelemaan asiakkaita molemmilla kotimaisilla kielillä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä. (Opetushallitus 2000, 12.)

3.2.2 Ammattikorkeakoulusta restonomiksi

Restonomi on hotelli- ja ravintola-alan tai matkailualan koulutusohjelmasta valmistunut alan ammattilainen. Ammattikorkeakouluissa restonomin koulutuksen tavoitteet ovat etenkin opiskelijan ongelmanratkaisukyvyyn ja tutkivan työotteen kehittäminen. Opiskelijaa pyritään koulutuksella valmistamaan kansainväliseen toimintaan, elinikäiseen oppimiseen, vastuuseen ja muutoksiin. Opetuksen painopisteinä ovat ennen kaikkea majoitus- ja ravintolatoiminnassa, mutta lisäksi panostetaan myös liiketaloudellista osaamista, palvelutoimintaa, johtamista, yrittäjyyttä ja ympäristövastuuta. (Opiskelupaikka 2010.) Restonomi on palvelualan osaaja, jolla on sopeutumiskykyä moniin eri tilanteisiin ja ympäristöihin (Lahden ammattikorkeakoulu 2010).

Lahden ammattikorkeakoulussa hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma sisältää perusopinnot, ammattiopinnot ja suuntautumisopinnot. Perusopintojen tarkoitus on valmentaa opiskelijaa kohti ammatillista kehittymistä ja saavuttamaan tietynlaisen ymmärryksen palvelusta toimintatapana. Ammattiopinnot pyrkivät laajentamaan opiskelijan näkemystä omasta toimialastaan ja hahmottamaan selkeämmin majoitusalan yritykset matkailun keskeisinä toimijoina. Suuntautumisopinnoissa pureudutaan yhä syvemmälle omaan alaan ja syvennetään oppia majoituksen liiketoimintaosaamisesta. (Lahden ammattikorkeakoulu 2010.)

Restonomin koulutusohjelma perustuu ensisijaisesti opiskelijan ammatillisen kasvun tukemiseen. Majoitusalan koulutuksen ydiosaamisena korostuu tuntemus keskeisistä tuotteista, niiden myynnistä ja suunnittelusta sekä tietämys majoitusalan toimintaympäristöstä sekä palveluiden keskeisistä tuottajista. Alan ammattilaisen tulee tietää etenkin majoitusalan asiakasryhmistä ja majoitukseen liittyvistä varausjärjestelmistä, joiden avulla asiakastietojen hallinta toimii. On myös erittäin keskeistä tuntea henkilöstön työnkuva ja palvelutehtävät. Lisäksi

tunnuslukujen on oltava hallinnassa, eli opiskelijan tulee oppia majoituspalvelun toiminnan kannattavuuteen sekä sen raportointiin liittyvät seikat. (Lahden ammattikorkeakoulu 2010.)

Työelämään astuva restonomi työllistyy usein majoitusliikkeisiin, ravintola-alan palvelukseen tai matkailualan organisaatioiden palkkalistoille. Restonomilla on täydet valmiudet myös yrittäjyyteen sekä esimies- ja asiantuntijatehtäviin. Usein restonomin työtehtäviin kuuluu myös suunnittelua ja markkinointia. Hotellissa työskentelevän restonomin tehtävänimikkeitä voivat olla esimerkiksi vastaanottopäällikkö, vuoropäällikkö, account manager, myyntisihteeri, markkinoija ja hotellinjohtaja tai -päällikkö. (Opiskelupaikka 2010 & Lahden ammattikorkeakoulu 2010.)

3.3 Työelämän asettamat vaatimukset

Työn vaativuustaso koostuu neljästä elementistä: työoloista, kuormituksesta, osaamisesta ja vastuusta. Työoloilla tarkoitetaan työhön liittyviä mahdollisia haittoja ja vaaroja. Kuormitus voi olla henkistä tai fyysistä, ja vastuuta työntekijä voi kantaa sekä ihmisistä että tuloksista ja työn varsinaisesta tekemisestä. Osaaminen taas sisältää tiedot ja taidot, jotka työntekijälle on muun muassa opiskelun ja työkokemusten aikana kautta kertynyt. Tietoa mittaa niiden laajuus ja syvyys sekä työntekijän tarve uudelle tiedolle. Taitoja ovat työssä käytettävien välineiden hallinta, fyysiset taidot, harkinta- ja päätöksentekokyky sekä vuorovaikutus ja ihmissuhteet. (Viitala 2004, 143.) Työelämä vaatii tekijöiltään vastuullisuutta ja sitoutumista työhön sekä työ- ja toimintakyvykkyyttä. Tiimityöskentelyn yleistyessä kasvaa yhä useamman työpaikan arvostus sosiaalista kyvykkyyttä kohtaan. (Opetushallitus 2000, 111.)

Työntekijät tekevät yrityksen. Yrityksen toiminnan tehokkuus ja palvelujen laatu ovat kiinni sen työntekijöiden sitoumuksesta ja innovatiivisuudesta. Hotelli ei menesty, mikäli työntekijät vastaanotossa ovat tylyjä ja kelvottomia asiakaspalveluun, oli sen konsepti ja visio suunniteltu kuinka huolella tahansa. (Viitala 2007, 8.) Siksi monella majoitusyrityksellä onkin tietyt vaatimukset työntekijöitensä kohtaan. Nämä vaatimukset koostuvat henkilön ammatillisesta ja

henkilökohtaisesta osaamisesta. Kaikki yritykset tähtäävät motivoituneeseen henkilöstöön (Viitala 2007, 17).

Henkilöstöön liittyvät kielitaitovaatimukset kasvavat koko ajan etenkin kansainvälisessä ympäristössä, kuten hotellien vastaanotossa. Moni yritys jopa rekrytoi kansainvälisillä työmarkkinoilla. Kansainvälistymisen haaste on ennen kaikkea kulttuurisessa sopeutumisessa. On pohdittava kuinka saada hyviä tuloksia myös sellaisissa tilanteissa, joissa henkilöiden kulttuuritaustat ovat erilaiset. (Viitala 2004, 46-47.)

Työelämä edellyttää asiakaspalvelutehtävissä työskentelevältä työntekijältä ennakkoluulottomuutta, suvaitsevaisuutta ja avoimuutta kaikkiin vieraitten kulttuurien edustajiin (Brännare, Kairamo ym. 2003, 259). Kun vieraan kulttuurin edustaja saapuu vierailemaan hotelliin, saattaa hänen käytöksessään ilmetä jotain poikkeuksia vastaanottovirkailijan oman kulttuurin normeista, mutta kulttuurin nimissä poikkeukset siedetään. Tilanne on sama myös toisin päin. (Mischel, Shoda ym. 2004, 427.) Suomalaisen kulttuurin tyypillinen piirre on olla puhuttelematta nimeltä ihmisiä, vaikka he olisivatkin tuttuja tai tunnettuja. Kuitenkin useissa ulkomaalaisissa kulttuureissa nimellä puhuttelu katsotaan tärkeäksi. Kun vastaanottovirkailija ottaa tämän tyylliset pienetkin kulttuurien eroavaisuudet huomioon, paranee asiakaspalvelu kokonaisuudessaan. (Brännare, Kairamo ym. 2003, 139.)

4 HENKILÖKOHTAISET OMINAISUUDET

4.1 Vastaanottotyöntekijän henkilökohtaiset taidot ja ominaisuudet

Henkilökohtainen osaaminen vastaanoton työskentelyssä on lukuisien hyvän asiakaspalvelijan piirteiden yhteissumma. Toimiakseen oikein tarvitsee asiakaspalvelija sekä motivaatiota että itsetuntoa. Vaikka kaikki henkilökohtaiset ja ammatilliset kriteerit osaamisesta täyttyisivät, ei ihminen osaa toimia niiden mukaisesti mikäli hänellä on epävarma olo. Työntekijän arvostaessa omaa osaamistaan, voi asiakkaalta olettaa samaa näkemystä (Lundberg 2002, 107).

Asiakaspalvelijan henkilökohtaiset ominaisuudet syntyvät useasta eri seikasta. On oltava hyvä kuuntelija, helposti lähestyttävä ja aina valmis auttamaan. Luontainen sosiaalisuuskin, eli seurallisuus, kun on tekemisissä vieraiden ihmisten kanssa, on arvostettu asiakaspalvelijan ominaisuus. Hyvä asiakaspalvelija esiintyy rennosti, puhuu ymmärrettävää kieltä, tarvittaessa joustaa muuttuvissa tilanteissa, on rehellinen, myönteinen ja ennen kaikkea palvelee asiakkaita (Lundberg 2002, 9). Asiakaspalvelija tarvitsee myös luovuutta selvitäkseen yllättävistä tilanteista, vuorovaikutustaitoja, suunnitelmallisuutta ja täsmällisyyttä (Brännare, Kairamo ym. 2003, 139). Lisäksi hänellä on suhteellisen hyvä itsehillintä tunnemyrskyjen vastustamiseen, eli hän kykenee säilyttämään tunteensa soveliaina ja olosuhteisiin nähden sopivan voimakkaina (Lämsä & Hautala 2004, 60).

Sosiaaliset taidot ilmaantuvat työntekijässä yleensä vasta todellisessa tilanteessa (Keltikangas-Järvinen 2008, 121). Sosiaalisen vuorovaikutuksen määrää ja voimakkuutta mitataan ekstroversiolla, eli ulospäinsuuntautuneisuudella. Ekstroversiosta on kaksi, täysin toisiaan päinvastaista ääripäätä. Toisessa päässä on ujo, varautunut ja passiivinen ihminen, joka pysyy asiassa, mutta vetäytyy mieluummin syrjään suuresta hälinästä. Ekstroversion toisessa päässä taas on sosiaalinen, aktiivinen ja puhelias ihminen, joka on mielellään muiden ihmisten kanssa. Kun ihmistä kuvaillaan aktiiviseksi, tarkoittaa se hänen toimintansa voimaa ja sen nopeutta. (Ojanen, Anttila ym. 2004, 43 & 46.) Ekstrovertti vastaanottovirkailija haluaa ja osaa huomioda asiakkaansa ja kollegansa paremmin.

Henkilökohtaisiin taitoihin kuuluu myös kyky oppia virheistään. On osattava tunnistaa asiat jotka tekee oikein ja asiat joissa epäonnistuu, sillä niillä on vaikutusta työtehokkuuteen ja –suoritukseen (Drucker 1999, 155). Pohjana hyvälle asiakaspalvelulle on itsensä tunteminen.

Ei riitä, että työntekijän ominaisuudet kattavat asiakaspalvelijan yleiset vaatimukset, vaan hänellä on oltava myös kiinnostusta omaa alaansa kohtaan. Kiinnostus ja innostus ajaa häntä eteenpäin, ja luo pohjaa muun muassa asiakas- ja yritystuntemukselle. Asiakastuntemus on tärkeä osa hotellin vastaanotontyöntekijän roolia, sillä hänen on osattava paitsi tulkita ihmisiä, mutta myös tunnistettava heidän vaatimuksensa asiakkaina.

Arvostus omaa työtä kohtaan on riippuvainen ihmisen iästä. Riitta Viitalan teoksessa Henkilöstöjohtaminen Dunderfelt (1997) käsittelee ihmisen identiteetin kehittymistä eri elämänvaiheissa. Dunderfeltin teorian mukaan 0–16/22 -vuotiaat ovat kehityksen perusvaiheessa, 20–35/45 -vuotiailla oma identiteetti alkaa jäsentyä, 40–60/65 -vuotiailla on elämässä yksilöllisten päämäärien vaihe, jolloin ihminen kokee tuntevansa itsensä paremmin kuin aiemmin, ja 60 vuodesta eteenpäin koittaa kypsyyden ikävaihe, jonka aikana ihminen katsoo tyynesti taakse päin kulunutta elämäänsä ja luo siitä kokonaiskuvan. Arvostus ja ymmärrys omaan työhön on sidonnainen kehittyvän identiteetin kanssa. (Viitala 2004, 165-167.)

4.1.1 Työsitoumus ja motivaatio

Työsitoumus vaikuttaa hyvin paljon työsuoritukseen. Työhönsä sitoutuneella ihmisellä on innostusta työtään kohden. Hän tulee mielellään töihin, ja tuntee vastuuta sekä työstään että työyhteisöstään. Hän myös haluaa kehittää työtään ja kehittyä itse siinä samalla. (Lämsä & Hautala 2004, 92.)

Sitoutumisella kuvataan psykologista kytköstä, joka on syntynyt ihmisen ja kohteen välille. Työsitoumuksessa kytkös on työntekijän ja työn välinen. Sitoumuksella on kolme eri ominaisuutta: kohde, luonne ja voimakkuus. Työntekijä voi olla sitoutunut itse työpaikkaan, jolloin sitoutumisella on kohde. Hänellä voi myös olla tunneperäistä tai normien mukaista sitoutumista työhönsä

liittyen. Tällöin on kyse sitoumuksen luonteesta. Sitoumuksen voimakkuus sen sijaan voi olla luottamus- tai palkkioperusteista; luottamusperusteisessa painottuu moraalinen ja tunneperäinen arvo, kun taas palkkioperusteisessa on kyse välinearvosta. (Lämsä & Hautala 2004, 92-96.) Jotkut työskentelevät saadakseen rahaa, toiset tekevät sitä työtä, johon ovat saaneet koulutuksen ja johon he katsovat kykynsä riittävän. Lisäksi on vielä työntekijöitä, jotka tekevät kutsumustyötään eli toteuttavat työssä itseänsä ja haluavat kehittyä jatkuvasti. Nämä työntekijät katsovat löytäneensä paikkansa maailmassa, ja heitä ajaa eteenpäin kiinnostus omasta osaamisestaan. (Lundberg 2002, 143.)

Motivoituneet työntekijät ovat sitoutuneita työhönsä. Sitoumusta ylläpitää esimiehen vilpiton kiitos hyvin tehdystä työstä, suorituksista ja onnistumisista. Kun esimies muistaa työntekijää kiitoksin, kokee tämä arvostetuksi tulemisen tunnetta, joka lisää sitoumuksen tunnetta yritykseen entisestään. Työelämässä sitoutuminen kuvaa tapaa, jolla yksilö kokee olevansa osa työyhteisöä ja yritystä. Sitoutunut yksilö myös kokee yrityksen ja työyhteisön olevan osa hänen omaa elämäänsä. (Viitala 2004, 161-162.)

Motivaatio syntyy ennen kaikkea ihmisen persoonallisuudesta, työympäristöstä ja työn sisällöstä. Työntekijän oma tunne työn merkityksellisyydestä ja työn hallinta sekä sen näkeminen osana laajempia prosesseja lisäävät motivaatiota. Persoonallisuudessa motivaatioon vaikuttavat työntekijän omat mielenkiinnon kohteet, asenteet ja tarpeet. Työympäristössä vaikuttavia syntytekijöitä motivaatiolle ovat taloudelliset, fyysiset ja sosiaaliset ympäristötekijät. Taloudellisuus kattaa ennen kaikkea palkkajärjestelmän aiheuttaman motivaation ja fyysiset ympäristötekijät käsittävät muun muassa työolosuhteiden turvallisuuden. Sosiaalisissa tekijöissä vaikuttavat johtamistavat, ryhmäkiinteys ja -normit, sosiaaliset palkkiot ja organisaation ilmapiiri. (Viitala 2004, 135, 151.)

Motivaatio voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen motivaatioon. Sisäinen motivaatio on yksilöstä itsestään lähtöisin olevaa motivaatiota, joka ilmenee itsensä toteuttamisena ja kehittämisenä. Se ajaa yksilöä löytämään omat motivaattorinsa ja näyttämään kykynsä, oli kyse sitten työelämästä tai harrastuksista. Ulkoinen motivaatio perustuu palkkion odottamiseen. Palkkioita ovat esimerkiksi palkat tai muut taloudellista hyötyä aiheuttavat tekijät. Myös arvostuksen kasvaminen,

turvallisuuden lisääntyminen, sosiaalisten suhteiden kehittyminen ja fyysisen hyvinvoinnin parantuminen lisäävät ulkoista motivaatiota. (Viitala 2007, 17.) Työmotivaatioon vaikuttavat yhtä lailla sisäiset ja ulkoiset tekijät. Työntekijän motivaatio vaikuttaa hänen työkäyttäytymiseensä parhaimmitten silloin, kun hänen omat henkilökohtaiset tavoitteensa ovat samansuuntaiset yrityksen tavoitteisiin. Tämä tekee työstä innostavaa ja mielekästä. Työelämässä motivaatio ilmenee tilannemotivaationa tai yleismotivaationa. Tilannemotivaatiossa yksilön tarpeet tai halut ohjaavat häntä kohti tiettyä tavoitetta. Yleismotivaatio taas selittää tietyn käyttäytymisen pysyvyyttä, eli silloin on kyse vuosikausia kestävästä mielenkiinnosta työtään kohden. (Lämsä & Hautala 2004, 80-81.)

4.1.2 Temperamentti, persoonallisuus ja itsetunto

Vastaanottovirkailijoiden työsuoritukseen vaikuttaa heidän persoonansa. Sen tukijalkana on biologisten perintötekijöiden määräämä temperamentti, johon kuuluu sekä tunnetiloja että toimintaa. Temperamentti ei kuitenkaan yksin määrää persoonallisuuden kehitystä, vaan ympäristöllä ja kasvatuksella on vahva vaikutus. (Ojanen, Anttila ym. 2004, 43.) Syyt siihen, miksi kukakin käyttäytyy omalla tavallaan tilanteissa, on temperamentissa. Se selittää käyttäytymisen yksilöllisyyden ja ihmisten väliset erot eri tilanteissa. Pysyvyytensä ansiosta temperamentti varmistaa ihmisen yksilöllisyyden säilymisen läpi elämän. (Keltikangas-Järvinen 2008, 13–16.)

Termillä persoonallisuus kuvataan usein yksilön silmiinpistävää ja dominoivaa piirrettä, ja suosituin selitys termille onkin sen liittäminen sosiaalisiin taitoihin ja tehokkuuteen. Kun persoonallisuus yhdistetään sosiaalisiin taitoihin, mitataan sitä etenkin kyvyllä herättää positiivisia reaktioita ihmisissä joiden kanssa on tekemisissä. Psykologian selitys persoonallisuudesta pureutuu huomattavasti syvemmälle, mutta ei ole kuitenkaan olemassa yhtä universaalia tapaa tulkita termiä persoonallisuus. (Mischel, Shoda ym. 2004, 3.)

Työelämässä persoonallisuus kuvastuu esimerkiksi työntekijän henkilökohtaisilla mielenkiinnon kohteilla, asenteilla ja tarpeilla. Työntekijän asenne työtään kohtaan horjuu, mikäli hänellä ei ole mielenkiintoa tai arvostusta työtään kohden. Työntekijän arvostuksen puute yrittäytään kohden heikentää myös hänen

arvostustaan yksittäisenä työntekijänä, sillä heikkojen työsuoritusten määrän kasvaessa myös palaute hänen työstään huononee. (Viitala 2004, 152.)

Jokainen ihminen sopeutuu omalla tavallaan muutoksiin ja ympäristöönsä. Tämä sopeutuminen on peräisin persoonallisuudesta, ja se liittyy yksilön taipumuksiin tehdä asiat tietyllä tavoin tietyssä tilanteessa. Myös yksilön psykologiset prosessit kuten oppiminen, motivaatio ja ajattelu ovat lähtöisin persoonallisuudesta. (Mischel, Shoda ym. 2004, 3.)

Hotellin vastaanotossa työskentelevien ihmisten on oltava kiinnostuneita ympärillään tapahtuvista asioista, etenkin asiakkaista, jotka saapuvat hotelliin. Tästä syystä suurimman osan heistä voi jakaa temperamenttipiirteiden perusteella lähestyjiksi. Lähestyjät ovat ihmisiä, jotka suhtautuvat innolla uusiin asioihin ja ihmisiin, eivätkä vetäydy piiloon sosiaalisessa kanssakäymisessä. Lähestyjien vastakohtana ovat välttäjät, jotka karttavat sosiaalisia tilanteita, ja vetäytyvät niistä. (Keltikangas-Järvinen 2008, 51.)

Ihmisen persoonallisuuteen voivat vaikuttaa sosiaaliset tekijät sekä kulttuuri-, tilanne- ja perimätekijät. Sosiaalisiksi tilanteiksi kutsutaan kaikkia niitä tilanteita, jolloin henkilö on vuorovaikutuksessa toisen henkilön kanssa. Tilannetekijät ovat yllättäviä käänteitä ihmisen elämässä, joilla voi olla mullistava vaikutus ihmisen persoonallisuuteen. Tämän kaltaisia tilanteita ovat esimerkiksi onnettomuudet. (Lämsä & Hautala 2004, 42, 44–45.)

Asiakaspalvelija on työssään jatkuvasti esillä, joten hän tarvitsee hyvän itsetunnon ja luottamusta omiin kykyihinsä. Henkisesti tasapainoinen asiakaspalvelija rakentuu oikeanlaisesta itsetunnosta, -tuntemuksesta ja -arvostuksesta. Terve itsetunto ja luottamus omaan pystyvyyteen takaavat luottavaisen ja päämäärätietoisien toiminnan työssä (Viitala 2004, 152). Itsetunto tarkoittaa sitä kuinka hyvin ihminen tuntee itsensä, ja kuinka paljon luottamusta ja arvostusta hän itselleen antaa. Itsetuntemuksessa sen sijaan on kysymys omien persoonallisuuspiirteidensä tuntemisesta. Hyvässä itsetuntemuksessa omat mielipiteet ja käsitykset omista vahvuuksista ja heikkouksista vastaavat hyvin paljon muiden ihmisten tekemiä arvioita. Itsetuntemukseltaan hyvä ihminen huomioi muiden arviot, ja tiedostaa niiden sisältämän totuuden. Itsearvostuksessa

taas on puhtaasti kyse arvon antamisesta itselleen, eli ihminen hyväksyy itsensä sellaisena kuin hän on, ja kunnioittaa sitä. (Ojanen, Anttila ym. 2004, 84-85.)

4.1.3 Oppiminen

Uusien asioiden oppiminen on toisille helppoa ja hauskaa, toisille tuskaista ja hidasta. Oppimista tapahtuu hotellin vastaanotossa kuitenkin jatkuvasti, sillä hotelliala on jatkuvasti kehittyvää. Työnopastus ja perehdyttäminen vastaanottoon ovat tärkeitä, sillä vastaanottovirkailijan tulee hallita paljon erilaisia toimintoja ja tehtäviä. Hotellialalla myös tekninen kehitys on nopeaa, ja sen vuoksi alalla työskentelevien ihmisten on osattava käyttää monipuolisesti tietotekniikkaa (Opetushallitus 2010, 209).

Keskeisimmät oppimistyylit ovat luova, assosioiva, sääntöinen ja sopeutuva oppiminen. Luova oppija on intuitiivinen ja avoin, ja hän oppii parhaiten tunteiden kautta. Luova oppija ei välttämättä pyri vieraan ilmiön käsitteelliseen ymmärtämiseen. Assosioiva oppiminen on pohdiskelua ja aktiivista toimintaa ja tällainen oppija liittää omia kokemuksiaan uusiin asioihin, jolloin hän muistaa ne paremmin. Sääntöinen oppiminen on erittäin kurinalaista oppimista ja systemaattista ajattelua. Sääntöinen oppija haluaa ymmärtää ilmiön ja tukeutuu teoriaan saadakseen varmuutta. Sopeutuva oppiminen on käytännön ratkaisujen löytämistä ja sovellusten luomista. (Viitala 2004, 170.)

4.2 Hyvinvointi henkilökohtaisen osaamisen kulmakivenä

Työntekijän oma hyvinvointi vaikuttaa suuresti hänen työmotivaatioonsa ja tätä kautta myös työsuoritukseen. Henkilö voi olla todella hyvä asiakaspalvelija, mutta kun hänen fyysinen tai psyykkinen terveytensä saa kolhuja, kärsii hänen palvelutaitonsa. Jos työntekijällä on ihmissuhteet kunnossa, jaksaa hän työssään paremmin. Ihmissuhdeongelmaiset yksilöt joutuvat monta kertaa masennuksen valtaan, ja kokevat ahdistuneisuutta ja eriytymistä sekä yksityisessä elämässään että työssään. Työelämä kulkee aina käsi kädessä yksityisen elämän kanssa vaikka niitä koettaisi erotella toisistaan. Vain harva osaa täysin peittää henkilökohtaiset tapaukset työntekijän roolinsa taakse.

Työtehokkuus, jatkuva oppiminen ja kehittyminen vaativat hyvinvoivan henkilöstön, joka kykenee luoviin ratkaisuihin ja uudenlaisiin innovaatioihin. Henkilö, jolla ei ole paljon voimia antaa työlleen, on riski työpaikalle, sillä tuottavuus alenee, luovuus vähenee ja sekä sairastumisien että tapaturmien uhka kasvaa. Heikko osaaminen vaikuttaa myös vahvasti henkilön työpanostukseen, sillä hän ei koe omaa suoritustaan luetettavana ja jännittää sen takia työssään. Jännittäminen aiheuttaa työntekijässä tehottomuutta ja väsymystä. (Viitala 2007, 212.) Huonot työolot tai työntekijän henkinen pahoinvointi alentavat työtehoa ja aiheuttavat sairaus poissaoloja sekä työntekijöiden vaihtuvuutta. Se saa aikaan turvattomuuden tunteen työntekijässä ja jopa perustehtävät saattavat tuntua hankalilta. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Kun työyhteisö voi henkisesti hyvin, näkyy se yhteistyössä ja toiminnan häiriöttömyydessä. Tällaisessa työyhteisössä sairauksien aiheuttamat poissaolot ja henkilöstön vaihtuvuus vähenee ja työn tuottavuus lisääntyy. Tuottavuuden ja työtehon lisääntymiseen vaikuttaa ennen kaikkea työntekijän halu tehdä työtä ja tunne siitä, että hän hallitsee toimenkuvansa. Henkisesti hyvinvoiva työntekijä pitää työstään ja kokee sen sopivan haastavaksi sekä tilaisuudeksi oppia ja kehittyä. Työn oikein organisoinnin lisäksi hyvinvointiin vaikuttaa kehittymismahdollisuudet työssä sekä mahdollisuus vaikuttaa itse omaan työskentelemiseensä. On myös tärkeää saada esimiehiltä tukea tarvittaessa ja kokea työn psyykkiset vaatimukset itselle sopiviksi. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Työntekijöille on hyväksi pystyä keskustelemaan kollegoidensa kanssa työn ohessa tai taukojen aikana, sillä pitkät jaksot yksin työskentelyä lisäävät omalla tavallaan työstä aiheutuvaa räsytystä. Pienissä hotelleissa vastaanottovirkailijat ovat yleensä yksin vuoroissaan, jolloin heille ei työpäivän aikana tule mahdollisuutta jakaa ajatuksiaan tai huoliaan kollegan kanssa. Toisaalta tämä kompensoituu hieman päällekkäisillä vuorojen vaihdoilla, jolloin vuorosta lähtevä virkailija voi kertoa vuoronsa aikana tapahtuneita asioita.

Hotellin vastaanottotyössä ei ole juurikaan fyysisiä kuormitustekijöitä, mutta työskentely voi aiheuttaa psyykkistä, eli henkistä, kuormitusta. Kuormittavuuteen vaikuttaa työntekijän omat mahdollisuudet tehdä päätöksiä ja vaikuttaa, mutta myös työn vaatimukset ja piirteet, joita työyhteisöllä on. Työn tahdilla, sisällöllä,

toimintatavoilla ja vuorovaikutuksella on yhteys työn psyykkiseen kuormittavuuteen, samoin kuin työntekijän henkilökohtaisen ammattitaidolla, osaamisella ja vaikuttamismahdollisuuksilla. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Psyykkistä kuormittumista esiintyy laadullisena ja määrällisenä. Mikäli vastaanoton tehtävät ovat liian helppoja työntekijälle, ilmenee laadullista alikuormitusta. Se voi ilmetä vastaanottotyössä helposti, sillä tehtävät toistavat usein itseään. Vaikka asiakkaat tekevät jokaisesta päivästä erilaisen, tulee vuoron aikana suoritettavista tehtävistä helposti itsestäänselvyys, jolloin työtehtävät eivät tarjoa työntekijälle tarpeeksi mielekästä haastetta. Laadullisen ylikuormituksen taas aiheuttaa työtehtävien vaikeustason korkeus, ja sitä voi ilmetä esimerkiksi kun uutta työntekijää ei perehdytetä tarpeeksi hyvin työtehtäviinsä tai kun hotellin konsepti muuttuu täysin muuttaen samalla jo tutuksi tulleet työrutiinit. Määrällinen ylikuormitus tarkoittaa, että työntekijällä on liikaa työtehtäviä suorituskyyneensä nähden, ja alikuormituksessa tehtäviä on liian vähän. (Viitala 2007, 218.)

Stressi syntyy, kun ihmisen oman kapasiteetin ja ympäristön asettamien vaatimusten välillä vallitsee epätasapaino tai ristiriita. Stressitila ei kuitenkaan pääse pinnalle, mikäli ihminen ei itse havaitse ulkoisten vaatimusten ja oman kapasiteettinsa välistä epätasapainoa, vaan on tyytyväinen itseensä ja omiin suorituksiinsa. Ihmisen täytyy olla motivoitunut vastaamaan ympäristönsä asettamaan haasteeseen ja hänellä täytyy olla halu selvittää siitä toimimalla odotusten mukaisesti, jotta stressitila pääsee syntymään. (Keltikangas-Järvinen 2008, 169–171.)

Stressitilat ilmenevät lyhyt- ja pitkäkestoisina tai toistuvina. Lyhytkestoinen stressi eli akuutti stressi on yleensä helpompi havaita, sillä se ilmenee voimakkaasti. Pitkäkestoinen, eli krooninen stressi saattaa olla vähäistäkin, ja usein toistuvana tai jatkuvana sen seuraukset saattavat tulla yllätyksenä. Stressistä puhutaan nykyään kevein mielin, ja täysin normaali työkiirekin yhdistetään usein siihen. Stressi on kuitenkin vakavampi ilmiö, sillä se pohjautuu henkilön kykenemättömyyden tunteeseen, ja seuraukset voivat olla hyvinkin haitallisia sekä yksityis- että työelämässä. (Keltikangas-Järvinen 2008, 169–171, 176.)

Aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että on olemassa tiettyjä yhtenäisiä stressiä aiheuttavia tekijöitä, jotka on jaettu kahteen eri pääsuuntaukseen: yksilö- ja ympäristötekijät. Nämä tekijät ovat vuorovaikutuksellisia toisiinsa nähden. Esimerkiksi yksilötason stressitekijä, osaamisen puute, ulottuu yksilöllisen työntekijän yli yrityksen henkilöstön kehittämistoiminnan vastuualueeseen. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilöstön osaamista on kehitettävä ja uudistettava, jotta osaamisen puute ei olisi yhtenä stressitekijänä. Ympäristön aiheuttamiin stressitekijöihin voidaan taas lukea esimerkiksi työhön liittyvät vaatimukset ja päätöksentekomahdollisuudet. (Viitala 2007, 219.)

Äärimmäinen työtehoa vähentävä tekijä on työuupumus, joka on seurausta pitkään kestäneelle ylikuormituksen tunteelle ja työstressille. Tällainen loppuun palaminen, eli burn out, aiheuttaa työmotivaation menettämistä ja työn ilon kadottamista. Työuupumus on vakava, krooninen stressioireyhtymä. Sen fyysiset ja psyykkiset oireet kehittyvät vaiheittain, ja niistä tyypillisimpiä ovat ahdistuneisuus, kokonaisvaltainen väsymys ja unihäiriöt, heikentynyt ammatillinen itsetunto sekä työasenteen muuttuminen kyyniseksi. (Viitala 2007, 221–222 & Työsuojeluhallinto 2010.)

Työuupumuksen kehittymisessä erotetaan usein kolme eri vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa työntekijä on vielä innostunut työstään, mutta hänellä on korkeat suoritustavoitteet. Kun hän ei jaksakaan pitää yllä noihin tavoitteisiin tähtäävää työskentelyä alkaa työuupumuksen kehitysprosessin toinen osa, jossa työntekijä on väsynyt. Hän menettää hohdon työstään ja tyytymättömyys työhön lisääntyy. Kun riittämättömyyden tunne kasvaa, alkaa varsinainen työuupumus. Nämä uupumuksen eri vaiheet on hyvä tietää, jotta työuupumus ei pääsisi lannistamaan työntekijää. Kaikkien on hyvä tarkkailla kollegoitaan, jotta työuupumus saataisiin tukahdutettua jo sen toisessa vaiheessa, jota kutsutaan myös ensimmäiseksi hälytysmerkiksi. (Lämsä & Hautala 2004, 78.)

5 TUTKIMUS

5.1 Tutkimusmenetelmä

Kyseessä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jossa pyrin selvittämään vastaanottovirkailijoiden näkemyksiä heidän ominaisuuksistaan, työstään, osaamisestaan ja hyvinvoinnistaan.

Pohdin pitkään tutkimuksen suorittamisen vaihtoehtoja, jotka vaihtelivat kyselylomakkeen ja haastattelun välillä. Pidin haastattelua muuten parempana vaihtoehtona, mutta pelkäsin sen karsivan rehellisyyttä vastauksista. En halunnut vastaajien pohtivan työpaikan kannalta edullisia vastauksia, vaan halusin heidän vastaavan juuri siten kuin heistä tuntuu. Tästä syystä päädyin anonyymiin kyselylomakkeeseen. Kyselylomakkeessa on myös avoimia kysymyksiä, jotka tuottavat laadullista tietoa. Nämä avoimet kysymykset koskevat lähinnä hyvinvointia, tai lisäkommenttien antamisen mahdollisuutta muissa osa-alueissa.

Haastattelu olisi saattanut asettaa vastaajat stressaavaan tilaan, koska heiltä kerätään henkilökohtaista tietoa siten että heidän identiteettinsä on koko ajan selvillä. Lisäksi haastattelun ongelmana olisi ollut haastateltavien mahdollinen tietoisuus heidän omasta käyttäytymisestään ja halu peitellä tai salata seikkoja, joista voisi olla haittaa heidän työnsä kannalta. Haastateltavat saattaisivat myös olla häpeissään havainnoistaan tai tekemisistään, ja niin kauan kun heidät pystyttäisiin yhdistämään vastauksiin, olisi tutkimuksen reliabiliteetti eli luotettavuus saattanut olla kyseenalainen. (Mischel, Shoda ym. 2004, 37 & 201.)

Tutkimuksen hyöty hotelleille on etenkin siinä, että he saavat kuvan vastaanottovirkailijoista, joita heillä on palkkalistoillaan. He myös saavat tietää mihin he ovat tyytyväisiä tai tyytymättömiä esimiestensä roolista motivaattoreina ja kuinka vastaanottovirkailijat arvostelevat omia kykyjään.

5.2 Tutkimuksen suorittaminen

Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse toimeksiantajalle Hotel Linnalle sekä muihin kyselyyn suostuneisiin Palace Kämp Group Oy:n hotelleihin, Hotel Glo

Espoo Selloon, Hotel Glo Helsinki Airportille, Hotel Glo Helsinki Kluuviin ja Hotel Kämpiin. Linnassa apulaisvastaanottopäällikkö Laura Mattila ohjasi kyselyt edelleen Selloon ja Airportille. Glossa vastaanottopäällikkö Marika Mäkelä suuntasi kyselyt myös Kämpiin. Ohjeistin hotelleja vastaamaan lomakkeeseen joko sähköisesti tai tulostamalla sen.

Tämän kaltaista aihetta ei välttämättä pysty kartoittamaan kyselyin tai haastatteluin selkeästi, mutta vastaukset antavat suuntaa mahdollisille jatkotutkimuksille tai kyselyyn osallistuneiden hotellien toiminnan edistymiselle. Tällaiseen kyselyyn vastaaminen vaatii kohteelta täyttä rehellisyyttä ja aikaisemmin teoriassa mainittua itsetuntemusta. Kysely perustuu puhtaasti teoriaosuuteen ja kohderyhmänä on ainoastaan hotellin vastaanotossa työskentelevät vastaanottovirkailijat.

Hotelleihin lähetin 12.10.2010 kyselylomakkeen (Liite 3) lisäksi saatekirjeen, jossa ohjeistettiin kyselyiden täyttämisestä vastaavia henkilöitä (Liite 2). Saatekirjeessä esiteltiin myös lomakkeiden eri palautusvaihtoehdot ja kerrottiin hotellien saavan analyysin vastauksista. Vastausaikaa hotelleille annettiin kaksi viikkoa, joka merkitsi käytännössä sitä että vastauksien olisi kuulunut saapua minulle lokakuun viimeisen viikon aikana. Ne saapuivat kuitenkin vasta sitä seuraavalla viikolla. Vastauksia kyselylomakkeisiin ei tullut aivan toivottua määrää ja Hotel Kämpistä ei vastauksia saapunut lainkaan. Eniten vastauksia saapui Hotel Glo Helsinki Kluuvikadulta, yhteensä jopa 12 kappaletta. Hotel Linnasta vastauksia tuli neljä kappaletta, Hotel Glo Helsinki Airportilta viisi kappaletta ja Hotel Glo Sello Espoolta kolme kappaletta. Mikäli kaikkien hotellien viikottaiset vastaanottotyöntekijät olisivat vastanneet, olisi vastauksia tullut arviolta 40 kappaletta 24:n kappalen sijaan. Yksikään vastauksista ei ollut kokonaan hylätty, mutta osasta täytyi hylätä vastaukset tiettyihin kysymyksiin, sillä vastaaja ei ollut vastannut ohjeiden mukaisesti, ja näiden vastauksien huomiointi olisi aiheuttanut virhelaskelmia.

Kyselylomake rakentui erillisistä osista, joissa selvitettiin vastaajien itsetuntemuksen avulla heidän asiakaspalveluaan ja henkilökohtaisia ominaisuuksia, ammatillisuutta, hyvinvointia ja motivaatiota.

Avoimien kysymysten vastaukset kirjasin Microsoft Officen tekstinkäsittelyohjelmaan, Wordiin, jossa vertailin niitä toisiinsa. Hotelleille lähetin vastauksista yhteenvedon, jossa kaikki vastaukset on määritelty prosentuaalisesti ja kaikki avoimet vastaukset kirjattu ylös. Tässä opinnäytetyössä julkaisen vastaukset prosentuaalisin keskiarvoin ja pienet vastausmäärät tarkoin vastaajaluvuin. Keskiarvot laskettiin Microsoft Officen taulukkolaskentaohjelmalla, Excelillä.

5.3 Validiteetti ja reliabiliteetti

Määrällisessä tutkimuksessa validiteetti eli pätevyys kuvaa sitä, kuinka hyvin asetettuja tavoitteita on onnistuttu mittaamaan. Tutkimusmenetelmänä käytin kyselylomaketta, ja silloin validiteetti mitataan kysymysten ja tutkimusongelman yhteyden avulla. Sisäinen validiteetti kuvastaa sitä mitataanko tutkimuksessa niitä asioita, jotka on teoriassa esitelty. Ulkoinen validiteetti kertoo sen, voivatko muut tulkita tutkimustulokset samalla tavalla kuin itse tutkimuksen tekijä. (Heikkilä 2001, 186-187.)

Tässä opinnäytetyössä tavoitteita mitattiin kyselylomakkein. Kaikki kyselylomakkeessa esitetyt asiat esiintyvät teoriassa ja kyselylomake on rakennettu pohjautuen teoriaan. Tutkimus rakentui pala palalta, ja validiteetti vahvistui työn valmistumisen myötä.

Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa tutkimustulosten tarkkuutta. Jotta tutkimus voitaisiin katsoa luotettavaksi, tulee kenen tahansa pystyä toistamaan tutkimus samanlaisin tuloksin. (Heikkilä 2001, 186-187.)

Tulokset tukeutuivat totaalisesti vastaajien omaan tuntemukseen itsestänsä, joten reliabiliteettiä on vaikea arvioida. Uskon kuitenkin, että tämä sama tutkimus voitaisiin suorittaa samalle vastaajaryhmälle samoin tuloksin. Mikäli kysely suoritettaisiin jossain toisessa ketjussa, voisi tuloksissa olla heittoa.

5.4 Tutkimustulokset

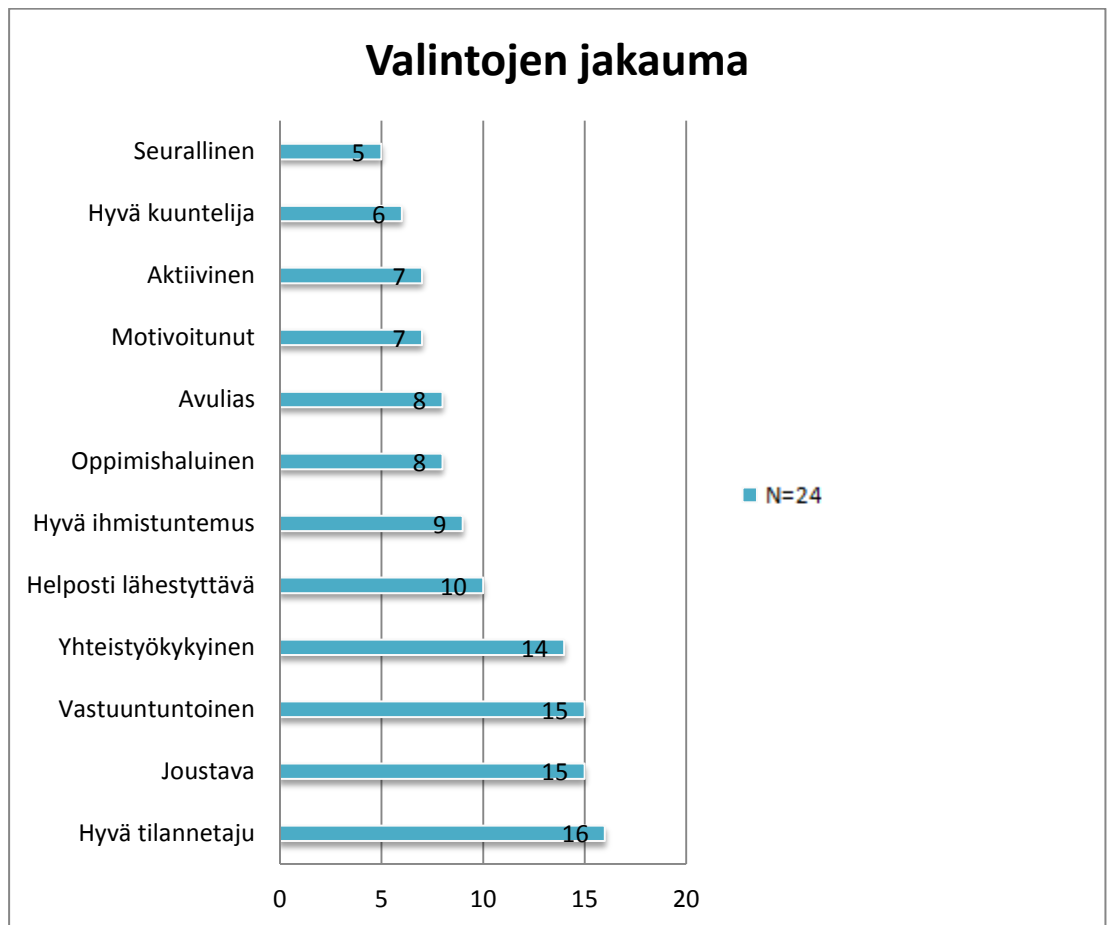
Kaikki vastaajat olivat iältään 18–50 -vuotiaita, kuitenkin melkein puolet heistä oli 22–26 -vuotiaita. Keskiarvoltaan vastaajat olivat työskennelleet hotellialalla 4,9 vuotta, johon mahtui niin 15,5 vuoden kuin kolmen kuukaudenkin kokemus alalta. Vastaajista huomattavasti suurempi osa oli naisia. Vastaanottovirkailijoista 12 oli saanut restonomin koulutuksen ja viisi oli suorittanut hotellivirkailijan perustutkinnon. Viidellä vastaajalla oli restonomin opinnot kesken. Erikseen mainittiin myös Bachelor of Business Administration -opinnot ja yo-pohjainen matkailuvirkailijan ammattitutkinto. Kaksi vastaajaa antoi ilmi vastauksissaan työskentelevänsä pääsääntöisesti yövuoroissa.

Asiakaspalvelu ja sen laatu -osiossa mitattiin vastaanottovirkailijoiden käsitystä heidän omasta asiakaspalvelustaan. Vastaajien tuli valita, kuinka usein tietyt asiakaspalveluun liittyvät väitteet toteutuvat heidän kohdallaan. Asteikkona toimi numerojärjestys, jossa yksi oli ei koskaan, kaksi toisinaan, kolme usein ja neljä aina. Vastausten perusteella laskettiin keskiarvo, jonka avulla saatiin tietää kuinka usein vastaanottovirkailijat toimivat jollain tietyllä tavalla. Työnantajan kannalta ihanteellisia vastauksia tuli muutama, eli näiden vastaajien mukaan heidän asiakaspalvelunsa vastaa aina parhainta mahdollista. Kaikkien vastaajien kesken suhtautuminen asiakaspalvelutoimintoihin oli oikein hyvä, eikä täysin negatiivista suhtautumista asiakaspalveluun näkynyt missään vastauksessa.

Jopa 67 % vastaajista oli sitä mieltä, että heidän palvelunsa on aina ammattitaitoista ja luotettavaa. Seitsemän vastaajaa katsoi työnsä olevan ammattitaitoista usein ja yhden vastaajan mielestä hän on työssään ammattitaitoinen vain toisinaan. 62 % vastaajista oli mielestään aina joustavia ja helposti lähestyttäviä työssään, kun loput olivat sellaisia usein. 75 % kertoi toimivansa työpaikan normien mukaisesti aina, kun kuusi vastaajaa kertoi toimivansa niin usein. Ongelmia, kuten esimerkiksi asiakastytymättömyyttä, usein hyvin selvittäviä oli 52 % vastaajista, omasta mielestään aina näin suoriutuvia oli 39 %. Loput olivat sitä mieltä, että he selvittävät ongelmat toisinaan hyvin.

Omaa työmenestystään aina asiakasuskollisuudella ja -tyytyväisyydellä mittaavia työntekijöitä oli joka toinen vastaaja, mutta 63 % vastaajista kertoi mittaavansa työmenestystään toisinaan kuitenkin tuottamallaan lisämyynnillä. Kolme vastaajaa oli sitä mieltä ettei koskaan mittaa työmenestystään tuottamallaan lisämyynnillä.

Henkilökohtaisia ominaisuuksia -osiossa vastaajille annettiin 12 kuvaavaa termiä, ja heidän piti valita niistä viisi itseään parhaiten kuvaavaa. Termit olivat hyvä ihmistuntemus, hyvä tilannetaju, seurallinen, joustava, yhteistyökykyinen, helposti lähestyttävä, motivoitunut, aktiivinen, hyvä kuuntelija, oppimishaluinen, vastuuntuntoinen ja avulias. Kaikki termit valittiin useammin kuin kerran. Vastaajat katsoivat eniten omaavansa hyvää tilannetajua ja olevansa vastuuntuntoisia sekä joustavia. Kaikista vähiten vastaajat olivat mielestään seurallisia ja hyviä kuuntelijoita, vaikka molempia vaihtoehtoja valittiin myös jonkin verran.



KUVIO 1. Kuinka paljon valittiin kutakin termiä.

Tämän osion vapaassa kommentoinnissa ”luova hulluus” mainittiin selviämiskeinoksi alalla, ja kuten teoriaosuudessaakin todetaan, tarvitaan luovuutta, jotta selvittäisiin erilaisista tilanteista. Lisäksi tärkeä tekijä on kiinnostus, ja kuten eräs vastaaja sanoi: ”Sen vain tietää milloin on oikealla alalla.”

Vastaajien ammatillisuutta selvitettiin kahdella eri tavalla: ensimmäisessä heidän tuli laittaa neljä vastaanottotyön kannalta tärkeää seikkaa oman mielensä mukaisesti tärkeysjärjestykseen, ja toisessa heidän piti arvioida itse omia ammatillisia kykyjään.

Ensimmäisessä tehtävässä laskettiin vastaajien numeroinnin avulla keskiarvo, jonka mukaan tärkeysjärjestyksessä ensimmäisenä oli heidän mielestään vastaanoton perustehtävien ja -taitojen hallinta, kuten esimerkiksi varausten teko ja sisään- sekä uloskirjautumiset. Vastaajat jotka olivat valinneet tämän vaihtoehdon ensimmäiseksi, olivat sitä mieltä, etteivät hotellin muut toimet ole mahdollisia tai sujuvia ennen kuin perustoiminnot ovat hallussa. Toiseksi tärkeimmäksi seikaksi vastaanottotyössä pidettiin järjestelmien tuntemusta ja kolmantena oman hotellin tuntemusta. Vähiten tärkeänä vastaajat pitivät hotellin toimintojen ylläpitoa, kuten esimerkiksi osastojen välisen yhteistyön valvontaa. Kuitenkin vähiten tärkeäksi keskiarvoltaan sijoittunut seikka sai myös yövuorolaisilta ääniä, sillä he omien sanojensa mukaisesti valmistelevalt enemmän seuraavaa päivää ja varmistelevalt sen takia myös housekeepingin ja aamiaistarjoilun saaneen tarpeeksi oikeanlaista ohjeistusta.

Paikallistuntemuksen tärkeyteen eivät vastaajat juuri puuttuneet, mutta eräs heistä kuvaili hyvin, kuinka suuri rooli vastaanottovirkailijoilla saattaa olla siitä millaisen kuvan asiakkaat saavat kaupungista tai jopa koko matkastaan.

Ammatillisuuden toisessa tehtävässä työntekijöiden piti arvioida kuinka hyvin he täyttävät minkäkin ammatillisen osaamisen osa-alueen. Koska valinnoissa esiintyi käänteinen arvoasteikko, jossa tietyn osa-alueen täyttämistä hyvin vastasi yksi piste, täytyi vastausten laskentavaiheessa kääntää arvoasteikko uudelleen. Tällöin hyvin -vastaus oli suuruudeltaan neljä pistettä, ja heikosti -vastaus oli suuruudeltaan yhden pisteen. Kahden ja kolmen pisteen suuruiset vastaukset olivat

melko hyvin ja jonkin verran. Vastausvalintojen perusteella laskettiin kuinka monta pistettä mikin valinta sai, ja niitä verrattiin kokonaispistemäärään. Tällä tavoin saatiin tietää kuinka hyvin vastaanottovirkailijat katsovat osaavansa näitä ammatillisia osa-alueita.

Viisi vastaajaa katsoi hallitsevansa hyvin johtamistaidot. Seitsemän vastaajaa katsoi täyttävänsä ne melko hyvin ja enemmistö 42 % täytti johtamistaidot mielestään vain jonkin verran. Loput olivat sitä mieltä että johtamistaidot ovat heidän hallussaan heikosti. Yksi näistä vastaajista kertoi johtamistaidon heikkoon tuntemukseen perusteen sen, että vastaanottovirkailijat eivät oikeastaan pääse käyttämään tai arvioimaan johtamistaitojaan. Viestintä- ja kommunikointitaidoissa 58 % katsoi täyttävänsä ne hyvin, 33 % melko hyvin ja kaksi vastaajaa jonkin verran. Sidosryhmätuntemuksen suhteen oltiin epävarmempia, sillä vain kaksi vastaajaa koki täyttävänsä tämän osa-alueen hyvin. 54 % kertoi täyttävänsä sen melko hyvin ja 33 % jonkin verran. Yksi vastaaja oli sitä mieltä että sidosryhmätuntemus on heikosti hallussa. Epävarmuus näkyi myös liiketaloudellisen osaamisen hallinnassa, sillä kuusi vastaajaa kertoi hallitsevansa sen hyvin, ja 46 % melko hyvin. Kolme vastaajaa kertoi hallitsevansa liiketaloudellisen osaamisen heikosti ja loput katsoivat täyttävänsä tämän osa-alueen jonkin verran. 37 % vastaajista täytti mielestään tutkivan ja oppivan työotteen osa-alueen hyvin, 38 % melko hyvin ja kuusi vastaajaa jonkin verran. Yli puolet vastaajista piti kansainvälistä osaamisaluettaan hyvänä (54 %), 33 % melko hyvänä ja kolme vastaajaa kertoi täyttävänsä tämän osa-alueen vain jonkin verran. Ammatillisessa osaamisessa kansainvälisyydellä tarkoitetaan etenkin kielitaidon hallintaa ja kulttuuritietämystä. Lisäksi hyvin moni vastaaja kertoi, että jokaisesta osa-alueesta löytyy aina uutta opittavaa ja kehitettävää.

Hyvinvointiosiossa pyrittiin selvittämään hotellin vastaanottovirkailijoiden hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä heidän työpaikallaan, oli kyse sitten työergonomiasta tai kollegoista. Koska hyvinvointia on käsitelty henkilökohtaisen osaamisen kulmakivenä, oli se tärkeää saada oleellisesti mukaan kyselylomakkeeseen. 96 % vastaajista oli sitä mieltä että heidän esimiehensä ovat helposti lähestyttäviä, ja he kokivat saavansa tarvittaessa tukea esimiehiltään ja kollegoiltaan. Täydellinen yhtämielisyys saavutettiin, kun kaikki vastaajat kertoivat uskaltavansa kertoa mielipiteensä työyhteisössään.

Muissa kysymyksissä oli enemmän jakaumaa. 67 % vastaajista ilmaisi olevansa tyytymätön työpaikkansa ergonomiaan. Perusteluina sanottiin esimerkiksi liian ahtaat työskentelytilat, pitkät vuorot monitorin ääressä seisten ilman mahdollisuutta istua tai vastaanottotilojen lämpötilojen epävakuus. Työergonomiassa oli enemmistön mielestä paljon parannettavan varaa.

Työtehtävät koettiin laadultaan ja määrältään suhteellisen hyviksi, ja vain neljä vastaajaa piti tehtäviä laadultaan huonoina ja kolme vastaajaa oli tyytymättömiä niiden määrään. Tämä tarkoittaa sitä ettei laadullista tai määrällistä yli- tai alikuormitusta juurikaan esiinny. 88 % vastaajista kertoi osaavansa sanoa tarpeen tullen ei ja 83 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei kukaan käytä valtaansa heihin. Kuusi vastaajaa kertoi, että työ ei ole tasapainossa heidän muun elämänsä kanssa.

Toisinaan stressaavaksi tai ahdistavaksi työnsä koki jopa 79 % vastaajista, usein stressiä tunsi kaksi vastaajaa. Kukaan vastaajista ei tuntenut stressiä työssään jatkuvasti, ja kolme vastaajaa kertoi ettei tunne stressiä koskaan työssään. Stressin syyksi mainittiin muun muassa kiireiset päivät jolloin tuntuu siltä ettei millään ehdi tehdä kaikkia asioita, joita pitäisi. Vuorotyötä kommentoitiin useaan otteeseen ja muutama vastaaja kertoikin toivovansa tulevaisuudessa siirtyvänsä kokonaan pois vuorotyöstä. Vuorotyön kerrottiin väsyttävän, sillä sen takia tuntui siltä kuin rytmi puuttuisi elämästä.

Työergonomian kannalta teorian olettamuksien mukaisesti vastaanoton lämpötilaolosuhteet saivat negatiivista palautetta. Talvisin palellaan, ja kesäisin osassa hotelleista on liian kuuma. Teoriaosuudessa ei kuitenkaan huomioitu vastaanoton seisomatyötä ilman istumismahdollisuuksia, ja se on ergonomian kannalta hyvin olennainen seikka.

Motivaatio on erittäin tärkeä tekijä jokaisen työntekijän jaksamisen kannalta. Siksi tässä osassa parhaaksi katsottiin avoimet kysymykset, joihin vastaajat voivat kommentoida vapaasti. Motivaatio työhön koki erittäin hyvänä neljä vastaajaa ja hyvänä tai kohtalaisena 11 vastaajaa. Myös muutosta kaivattiin, jotta motivaatio säilyisi. Parilla vastaajalla halu edetä ja kehittyä motivoi, ja erään mielestä työnantaja ei motivoi mitenkään, vaan asiakkaat. Vastaajilta kysyttiin myös

motivaation parannuskeinoja, ja suurin osa heidän mainitsemistaan seikoista perustui työnantajan tehtävissä oleviin toimenpiteisiin. Yksi vastaaja mainitsi itsestään lähtöisin olevan motivaation eli sisäisen motivaation parannuskeinon: oman hyvinvoinnin parantamisen. Työnantajan tekemisiin kohdistuvia, ulkoisen motivaation parannuskeinoja olivat palkan ja vastualueiden lisäys, työergonomian parantaminen, monipuolisten ja uusien tehtävien lisääminen, ajan lisääminen ylimääräisiin velvoitteisiin, positiivisen palautteen antaminen sekä vuorojen ja vapaiden keskinäisen tasapainon edistäminen.

Vastaajien mielestä työmotivaatiota ylläpitää luotettava esimies, yrityksen selkeät arvot ja hyvän hengen säilyminen kollegoiden kanssa. Työntekijästä itsestään lähtöisiksi motivaation ylläpitokeinoiksi mainittiin uusien asioiden oppimisen tavoite tietyin väliajoin ja yksinkertaisesti se, että tekee työtä jota rakastaa.

Esimiehen tulisi vastaajien mielestä huomioida motivaation ylläpito antamalla palautetta ja kannustamalla, kohtelemalla kaikkia tasapuolisesti, lähestymällä työntekijöitä sekä antamalla vastuuta siten, että huomioidaan eritasoiset työntekijät. Palkitseminen, palkan ja tehtävien välinen tasapaino, etenemis- ja kehittymismahdollisuudet työssä sekä työaikojen säännöllistäminen katsottiin myös motivoiviksi tekijöiksi.

Motivaatio -osiossa kysyttiin myös mikä tietyistä väitteistä toteutuu vastaajan kohdalla. Seitsemän vastaajaa valitsi vastauksen, jonka mukaan tähän työhön on päädytty, koska on saatu koulutus tähän. Viisi vastaajaa piti työtä vain väliaikaisena ja neljä vastaajaa kutsumustyönään. Kolme vastaajaa ilmoitti kykyjensä riittävän juuri tähän työhön, ja kaksi vastaajaa teki tätä työtä vain saadakseen rahaa. Hylättyjä vastauksia oli kolme kappaletta, sillä oli valittu toisensa poissulkevia vastauksia.

Vastaajista jopa 96 % koki olevansa sitoutunut työhönsä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että likipitäen jokainen kyselyyn osallistunut tulee mielellään töihin ja tuntee vastuuta työstään sekä työyhteisöstään. He haluavat kehittyä ja kehittää.

6 POHDINTA

6.1 Johtopäätökset

Tavoitteenani oli selvittää tiettyjä ammatillisia ja henkilökohtaisia ominaisuuksia työntekijässä itsetuntemuksen avulla. Teoriaosuudessa ilmeni jo vahvasti nämä ominaisuudet, ja ainoa työni kannalta mullistava tekijä olisi ollut täysin odotuksien vastaiset tulokset kyselylomakkeesta. Näin ei kuitenkaan käynyt, joten koen lomakkeen vain vahvistaneen kokoamaani teoriataustaa. Vastauksissa pystyi erottamaan vastaanottovirkailijoiden valtavirran yhteisen mielipiteen. Ainoa kohta jossa valinnat olivat levinneet tasaisemmin, eikä yhtä suurta yhteneväisyyttä vastauksissa ollut, oli Motivaatio -osion kysymys, jossa vastaajien piti valita mikä ammatinvalinnan syy toteutuu heidän kohdallaan.

Olin osannut odottaa tietynlaista yhtämielisyyttä tuloksissa, ja se tulikin yllättävän nopeasti vastaan. En osannut aavistaa, että niin moni hotellin vastaanotossa työskentelevä suhtautuu niin samankaltaisesti työhönsä liittyviin piirteisiin ja asioihin. Toisaalta vertailemalla tuloksia, mieltäni vaivasi koko ajan se seikka, että joudun luottamaan tässä puhtaasti vastaanottovirkailijoiden omaan itsetuntemukseen. Lisäksi tämän kaltaisissa kyselylomakkeissa on vaikea arvioida, kuinka tosissaan ja pohdiskelevasti niihin on suhtauduttu vai onko vain ”valittu jotain”. Joitakin lomakkeita läpi käydessä tuntui siltä, ettei vastaaja ole keskittynyt asiaan kunnolla. En kuitenkaan voinut hylätä sellaisia lomakkeita yhteenvedostani pelkästään tuntemukseni perusteella.

Asiakaspalvelusta ja sen laadusta tutkivan osion kysymykset osoittivat, kuten aikaisemmin totesin, vastaajien olevan ymmärtäneen asiakaspalvelun periaatteet. Vaikka työmenestyksen mittaaminen lisämyynnin perusteella ei juurikaan kerro asiakaspalvelusta, halusin tuoda väitteen kyselyyn jotta vastauksia siihen voitaisiin verrata työmenestyksen mittaamiseen asiakastyytyväisyydellä. Kuten teoriassa sivulla 5 mainitaan, ei todellinen asiakaspalvelija nimittäin mittaa työmenestystään muulla kuin asiakastyytyväisyydellä. Vastauksien perusteella voi olettaa vastaanottovirkailijoiden ymmärtäneen heidän roolinsa tärkeyden asiakkaan kannalta.

Joustavuutta ja helposti lähestyttävyyttä kyselylomakkeessa kysyttiin siksi, että ne ovat Opetushallituksen asettamia henkilökohtaisia ominaisuuksia hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon suorittajalta (Opetushallitus 2010). Palvelun ammattitaitoisuus ja asiakaspalvelijan luotettavuus taas kuvaavat koko yrityksen palvelun toiminnallista laatua, ja on tärkeää että työntekijät osoittavat näitä kahta ominaisuutta asiakaskohtauksissa. Vastausprosenttien perusteella ei sen suhteen ole huolta.

Henkilökohtaisia ominaisuuksia mitattaessa on hyvin vaikeaa saada reliabiliteetin kannalta päteviä vastauksia. Siksi kyselyssä oli 12 positiivista ominaisuutta, joista mikä tahansa voisi hyvin esiintyä hotellin vastaanottovirkailijalla. Kun vastaajat löysivät niistä viisi itseään parhaiten kuvaavaa ominaisuutta, saatiin niiden avulla vedettyä tietynlainen vastaanottovirkailijan profiili. Termien perusteella voi siis olettaa vastaanottovirkailijoiden olevan ennen kaikkea joustavia, vastuuntuntoisia, yhteistyökykyisiä ja helposti lähestyttäviä, ja ennen kaikkea he omaavat hyvän tilannetajun.

Kyselylomakkeiden vastauksien perusteella voi päätellä, että enemmistö hotellin vastaanottovirkailijoista osaa toimia kaikkennäköisissä tilanteissa luonnollisesti. Kaikki kyselylomakkeessa esiintyneet ominaisuudet katsotaan eduksi hyvälle asiakaspalvelijalle, joten on hienoa, että jokainen ominaisuus valittiin useammin kuin kerran. On äärimmäisen hyvä asia, että joustavuus korostui esille vastaanottovirkailijoiden valinnoissa, sillä se on hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon elementti.

Ammatillisuuden käsittely vastaanottotyöskentelyn termien tärkeysjärjestyksen avulla kertoi sen, että työpäivät ovat hyvin samankaltaisia jokaiselle vastaajalle. Kysymys oli nimittäin työpäivän aikana tarvittavasta osaamisesta. Koska vastaukset olivat hyvin samankaltaisia, olivat vastaajat hahmottaneet vastaanoton ammatillisen osaamisen samalla tavoin. Omien ammatillisten osa-alueiden hallinta vaihteli huomattavasti enemmän, sillä kysymys oli jälleen lähinnä työntekijästä itsestään, hänen omista henkilökohtaisista ammatillisista ominaisuuksistaan. Kokonaisuudessaan mielipiteet olivat hyvin yhteneviä, ainoastaan toisen ja kolmannen valinnan välillä erot olivat hyvin pienet. Tärkeysjärjestykseen asettaminen voi olla hankalaa, mutta tämän tehtävän avulla

pystyy hahmottamaan tärkeysjärjestyksen hotellin vastaanoton asia- ja toimintosisältöjen hallinnassa.

Kaikki toisen osion ammatilliset osa-alueet ovat tärkeitä, jotta vastaanottotyö onnistuisi kokonaisuudessaan hyvin. Siksi onkin merkittävää, että vain johtamistaidoissa, sidosryhmätuntemuksessa ja liiketaloudellisessa osaamisessa katsoi muutama vastaaja osaamisensa olevan heikkoa. Tehtävässä mainitut osa-alueet pitkälti tekevät hotellin vastaanottovirkailijan ammattitaidon, sillä johtamistaitoja lukuun ottamatta ovat nämä osa-alueet päivittäin läsnä vastaanottovirkailijoiden työssä.

Huolimatta siitä, että suurin osa vastaajista oli valmistuneita restonomeja, ei ammattikorkeakoulutausta näkynyt vahvasti vastauksissa ammatillisten osa-alueiden täyttämässä. Kuten sivulla 15 kerrotaan, ovat restonomin opintojen tavoitteet muun muassa tutkivan työotteen kehittämisessä ja opetuksen painopisteinä on majoitus- ja ravintolatoiminnan lisäksi myös liiketaloudellinen osaaminen ja johtaminen. Näitä kolmea osa-aluetta ei enemmistö vastaajista katsonut täyttävänsä hyvin.

Kyselylomakkeen hyvinvoinnin osiossa mitattiin ennen kaikkea vastaanottohenkilökunnan henkistä hyvinvointia työssään. Työergonomiaa selviteltiin vain yhden kysymyksen avulla. Kokonaisuudessaan vastaajat olivat suhteellisen hyvinvoivia työelämässään, mutta löytyi myös vastaajia, jotka olivat sitä mieltä ettei työ ole tasapainossa muun elämän kanssa. Teorian kannalta se voi olla merkki siitä, että heidän ihmissuhteensa tai harrastuksensa kärsii työn johdosta. Tällainen epätasapaino työn ja muun elämän välillä on riski sekä työntekijälle että työpaikalle. Kuten sivulla 24 on mainittu, alentaa työntekijän henkinen pahoinvointi työtehoa ja aiheuttaa sairauspoissaoloja. Kokonaisuudessaan vastaajat kokivat kuitenkin työpaikallaan vallitsevan ”me hengen”, joka näkyy etenkin yhteistyössä ja toiminnan häiriöttömyydessä.

Lomakkeita tutkiessani pohdin myös kysymystäni työtehtävien laadusta ja määrästä. Vastoin opinnäytetyöohjaajani toivetta, olin jättänyt nämä kysymykset lomakkeeseen sen perusteella, että omat kokemukseni vastaanottovirkailijoiden maailmasta kertovat heidän toisinaan kärsivän määrällisestä ylikuormituksesta tai

laadullisesta alikuormituksesta. Siksi tämä onkin ehkä ainoa osio, joka hieman yllätti vastauksillaan. Oltuani hotelleissa töissä ja harjoitteluissa, olen joka kerran havainnut vastaanottovirkailijoiden kiireen lukuisten eri tehtävien parissa. Siksi hämmästyinkin, että niin harva koki tuntevansa työtehtäviensä määrän liialliseksi, vaikka esimerkiksi pienemmissä hotelleissa ruokailutkin hoidetaan silloin kun ehditään – jos ei ehditä niin ei syödä. Tämän vuoksi odotin useamman olevan tehtäviensä määrään tyytymätön. Laadullisesta kuormituksesta odotin myös tulevan positiivisia vastauksia, sillä olen keskustellut opinnäytetyön teon ohella eri hotellien vastaanottovirkailijoiden kanssa huvin vuoksi, ja useat heistä myöntävät etteivät vastaanoton tehtävät ole tarpeeksi haasteellisia heille. Tämä tarkoittaa heidän kokevan laadullista alikuormitusta.

Motivaatiossa ja sitoumuksessa ristiriidan vastausten välille toi sivulla 20 mainittu seikka, jonka mukaan motivoituneet työntekijät ovat sitoutuneita työhönsä. Koska motivaatiota koskevissa avoimissa kysymyksissä kommentoitiin motivaatiota muutosta kaipaavana ja siten, ettei työntäjä motivoi, tulisi sitoumusprosentinkin olla siis hieman alhaisempi.

Sivulla 20 kerrotaan, että motivaation syntytekijöinä ovat ihmisen oma persoonallisuus, työympäristö ja työn sisältö, mutta kyselylomakkeessa ei valitettavasti eritelty näitä seikkoja. Erittelemällä motivaation synnyn kyselylomakkeessa, olisi voitu saada tarkemmat vastaukset. Siten olisi voitu saada tietää onko motivaation taso kiinni työn sisällössä ja työympäristössä vai lähinnä työntekijästä itsestään lähtöisin olevaa. Motivaation parannustekijäksi mainittiin palkanlisäys, joka viittaa työympäristön synnyttämän motivaation taloudellisten tekijöiden parantamiseen. Myös työergonomian parantaminen mainittiin, ja se taas liittyy työympäristön fyysisiin tekijöihin. Eli toisin sanoen vastaajien mielestä eniten parannettavan varaa oli työympäristön synnyttämässä motivaatiossa. Myös oppimistyylien selvittäminen unohtui kyselylomakkeessa täysin.

Kyselyn tulokset osoittivat työntekijöiden olevan suhteellisen motivoituneita, mutta silti sitoumusprosentin korkeuden kanssa minua ihmetytti eräs seikka: osa työntekijöistä oli myöntänyt tekevänsä vastaanottovirkailijan työtä vain saadakseen rahaa, mutta silti he saattoivat olla sitoutuneita työhönsä. Maalaisjärjen ja teorian kannalta tuo on lähes mahdoton yhtälö. Sitoumus

nimittäin tarkoittaa sitä että jos joku soittaisi ja tarjoaisi hyvää paikkaa hieman paremmalla palkalla, ei siihen suostuttaisi ainakaan suoralta kädeltä, koska tunnetaan sitoumusta nykyistä työnantajaa tai työpaikkaa kohden. Kehtaan väittää että he jotka ovat tyytymättömiä työhönsä hieman suuremmissa määrin, eivät varsinaisesti jäisi miettimään omaa etenemistään työnantajansa kannalta.

Tämän kyselyn avulla saatiin pintaraapaisu hotellin vastaanottovirkailijoiden monista ammatillisista ja henkilökohtaisista seikoista, mutta jatkotutkimusmahdollisuuksia on lukuisia. Kun irrottaisi tästä työstä tiettyjä osioita, voisi niistä tehdä paremmin aiheeseen syventyvän tutkimuksen. Esimerkiksi motivaatiosta ja sitoumuksesta olisi hyvä tehdä omat tutkimuksensa tai kehittää tässä työssä esitettyjä asioita eteenpäin. Myös eroteltuna ammatilliset ja henkilökohtaiset ominaisuudet tarjoaisivat paljon materiaalia ja mahdollisuuksia lisätutkimuksiin.

Kokonaisuudesta syntyi kuva siitä että Palace Kämp -ketjun työntekijät ovat suhteellisen tyytyväisiä asemaansa työntekijänä ketjussaan. Vaihtelevuutta vastauksiin olisi saatu jos kyselylomakkeita olisi lähetetty eri ketjujen hotelleihin, sillä olosuhteet olisivat voineet muuttua merkittävästi. Pohjimmiltaan uskon kuitenkin, että vastaanottovirkailijoiden asenne asiakaspalveluun ei muutu edes ketjuittain, erot olisivat luultavasti olleet jollain muulla osa-alueella.

6.2 Validiteetin ja reliabiliteetin arviointi

Oli hyvin vaikea saada teoriaosuuden tärkeimmät kohdat sovitettua kyselylomakkeeksi. Lopputulos olikin, ettei kaikkia tärkeitä osia voinut pitää mukana, sillä kyselylomakkeesta olisi tullut aivan liian pitkä. Vaikeuden asetti oikeiden kohtien valitseminen, eikä se onnistunutkaan aivan täydellisesti. Jotkut kysymykset jäivät hieman irrallisiksi, kun niiden sijaan olisi voinut asettaa teorian kannalta oleellisempia seikkoja. Siitä huolimatta koen kvantitatiivisen tutkimukseni validiteetin hyväksi.

Reliabiliteetin kannalta suurin kysymys on, voinko todella luottaa vastaajien vastanneen juuri niin kuin he itse uskovat ja tuntevat, vai onko vastauksien laatuun vaikuttanut jokin muu seikka? Kaikki vastaajat olivat saaneet jonkin

asteisen koulutuksen alalleen, joten tällöin voi olettaa heidän tietäneen mitä heidän tulisi osata, minkälaisia heidän tulisi olla ja kuinka olisi oikeanlaista käyttäytyä työssään. Tämä tietämys on hyväksi, mutta kyselylomakkeessani en halunnut testata vastaanottovirkailijoiden tietotaitoa alastaan tai heidän käsitystään vastaanottovirkailijoista, vaan halusin selvittää heidän yksilöllisen ”työminänsä” koostumuksen. Toki suurin osa vastauksista tuntui täysin rehellisiltä, enkä saisi olla skeptinen sen suhteen että joilla kuilla voi todella mennä niin hyvin työssään kuin he antoivat vastauksien perusteella ymmärtää.

Toisaalta tätä luotettavuuden ongelmaa tasapainotti muutama vastaus, joissa ilmaistiin tyytymättömyyttä omaa työtä kohtaan. Se kertoi mielestäni sen, että ainakin kyseisessä hotellissa on vastattu lomakkeisiin rehellisesti ja sillä luottamuksella ettei heidän esimiehensä käy niitä läpi. Tällöin anonyyminä säilyminen on osaltaan tuottanut rehellisiä vastauksia.

Vaikka tämän kaltaisissa kyselylomakkeissa joutuukin kyseenalaistamaan tuloksia, en olisi voinut suorittaa tutkimusta paremmin tällä osaamiseni tasolla. Olen tyytyväinen lomakkeen rajoittamiin ammatillisuuden ja henkilökohtaisuuden piirteisiin, ja ennen kaikkea olen suhteellisen tyytyväinen tuloksiin, sillä ne tukevat teoriaani. Suurin osa vastaajista tuntui vastanneen lomakkeisiin innolla ja haluten jakaa mielipiteensä.

6.3 Opinnäytetyöprosessi

Työskentelyni lähtökohtana oli edistyä tasaisesti, ja tehdä opinnäytetyötä viikottain. En asettanut mitään aikatauluja, mutta haaveilin seminaariin menosta syksyllä. Kesän aikana työ kuitenkin jumittui pahasti, kun aika ei yksinkertaisesti riittänyt. Olin tuolloin harjoittelussa Hotel Linnassa, joten otin kuitenkin muistiinpanoja havainnoistani ja kokemuksistani. Sitä osuutta opinnäytetyön tekemisessä voisikin kutsua kenttätöksi.

Mitä pidemmälle työssäni pääsin, sitä enemmän opin aiheestani ja opinnäytetyön tekemisestä. Eteneminen toi eteeni kuitenkin myös uudenlaisen ongelman – tietoa olikin liikaa. Olisin halunnut pystyä pureutumaan hyvin tyhjentävästi aiheeseeni, mutta siihen en kyennyt.

Opinnäytetyöni työstämisen suurin ongelma oli alun hitaus, ja sitä myötä loppuvaiheen kiire. Minun olisi pitänyt aikatauluttaa työni tarkasti, ja myös pysyä määrättyissä rajoissa. Vastausaikaa annettiin hotelleihin vain reilu kaksi viikkoa, sillä aikataulu ei antanut enempää myöden. Vaikka vastauksien ”vähyys” hieman yllätti, haittasi opinnäytetyöprosessiani kaikista eniten se että lomakkeiden palautus viivästyi hieman. Kaikki vastaukset saapuivat marraskuun ensimmäisellä viikolla, vaikka odotin niitä jo lokakuun viimeisellä viikolla. Yhden hotellin vastaukset saapuivat kun olin jo tehnyt yhteenvedon, joten tein sen kokonaan uudestaan. Lisäksi minun olisi pitänyt alusta asti pitää yhteyttä kaikkien viiden hotellin kanssa, ja varmistaa heidän ymmärtäneen tilanteen. Sen sijaan annoin lomakkeiden jaon yhteyshenkilöideni harteille, vaikka heillä tekemistä töissään riittää muutenkin.

Oppimiseni kehittyi huimasti opinnäytetyöprosessin aikana. Aiheeni jäi yleiskatsaukseksi, josta joku saa, tai on saamatta inspiraatiota tarkempiin syventymisiin. En ole opintojeni aikana kasvanut ainoastaan opiskelijana, vaan myös ihmisenä. Olen kasvanut ammatillisesti ja kehittynyt henkilökohtaisesti. Tämän työn avulla koen löytäneeni ammattilaisen alun itsestäni, mutta silti tiedän että todellinen kasvuni tälle alalle alkaa vasta nyt.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Berry, L., Zeithaml, V., Parasuraman, A. 1990. Five Imperatives for Improving Service Quality. Teoksessa *Managing Services; marketing, operations and human resources* (second edition). 1992. Lovelock, C. H. New Jersey, USA: Prentice-Hall Inc. 224-235.

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY.

Drucker, P. F. 1999. *Managing Oneself*. Teoksessa Harvard Business School Press. 2005. *Harvard Business Review on Managing Yourself*. Boston, USA: Harvard Business School Publishing Corporation. 151-175.

Grönroos, C. 2009. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Helsinki: WSOYpro.

Heikkilä, T. 2001. *Tilastollinen tutkimus*. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Hämäläinen, P. 2001. *Jaksamista innostumiseen työssä ja elämässä*. Helsinki: WSOY.

Keltikangas-Järvinen, L. 2008. *Temperamentti, stressi ja elämänhallinta*. Helsinki: WSOY.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2005. *Matkailuyrityksen tuotekehitys*. Helsinki: Edita.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. *Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet*. Helsinki: Gummerus.

Lewis, R. B. & McCann, P. 2004. *Service Failure And Recovery: Evidence from the Hotel Industry*. Lehdessä *International Journal of Contemporary Hospitality*

Management. Volume 16. Number 1. 2004. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.

Lundberg, T. 2002. Palvele, vaikuta ja menesty! Asiakaspalvelun ABC. Lahti: Positiivarit Ky.

Lämsä, A-M. & Hautala, T. 2004. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.

Mischel, W., Shoda, Y. & Smith, R. E. 2004. Introduction to Personality; Toward an Integration (Seventh Edition). New Jersey, USA: John Wiley & Sons, Inc.

Ojanen, M., Anttila, R., Lähdesmäki, M., Oksala, E. & Paavilainen, P. 2004. Persoona; Persoonallisuuspsykologia. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena; Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2001. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen; Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. 2003. Services Marketing; Integrating customer focus across the firm. New York, USA: McGraw-Hill Higher Education, a division of the McGraw-Hill Companies.

Internet-lähteet

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2010. Restonomiksi matkailun koulutusohjelmasta [online]. [viitattu 14.04.2010]. Saatavissa: [http://www.jamk.fi/koulutus/tutkinnot/nuoret/matkailuravitsemisjatalousala/matka](http://www.jamk.fi/koulutus/tutkinnot/nuoret/matkailuravitsemisjatalousala/matka%20ilu)

Koulutuskeskus Salpaus. 2010. Vastaanottovirkailija, pk / yo [online]. [viitattu 08.09.2010]. Saatavissa: http://www.salpaus.fi/material/vastaanottovirkailija_a4.pdf

Lahden ammattikorkeakoulu. 2010. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma [online]. [viitattu 14.04.2010]. Saatavissa: http://www.lamk.fi/material/ops0910_mal_hotra.pdf
Hakijan opas 2010; Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma [online]. [viitattu 08.09.2010]. Saatavissa: <http://www.lamk.fi/material/hakijanopas2010.pdf>

Omnia; Ammattiopisto – aikuisopisto – Oppisopimustoimisto – Nuorten työpajat. 2010. Hotellivirkailija; Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto [online]. [viitattu 14.04.2010]. Saatavissa: <http://www.omnia.fi/Resource.phx/sivut/sivut-omnia/ammattiopisto/tutkinnot/hotellivirkailija.htx>

Opetushallitus. 2010. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala; Opetussuunnitelmien perusteet 17.2.2000 (pdf) [online]. [viitattu 07.10.2010]. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/110826_hotelli_ja_ravintola_ala_perustutkinto_tutkinnon_perusteet.pdf
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala; Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto [online]. [viitattu 07.10.2010]. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/125114_HotRaCa.pdf

Opiskelupaikka. 2010. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma [online]. [viitattu 08.09.2010]. Saatavissa:

<http://www.opiskelupaikka.fi/Koulutus/Ammattikorkeakoulu/AMK-Matkailuala-ravitsemisala-ja-talousala/Hotelli-ja-ravintola-alan-koulutusohjelma>

Palace Kämp, Hotel Linna. 2010. Hotel Linna – Kruunaa vierailusi Helsingin keskustassa [online]. [viitattu 20.10.2010]. Saatavissa:
<http://www.palacekamp.fi/hotellit/hotel-linna/>

Palace Kämp – The Home of Modern Luxury. 2010. [online]. [viitattu 10.11.2010]. Saatavissa:
<http://www.palacekamp.fi/>

Palace Kämp – parhaat hotellit Helsingissä ja Espoossa. [online]. [viitattu 10.11.2010]. Saatavissa:
<http://www.palacekamp.fi/hotellit/>

Työsuojeluhallinto. 2010. Henkinen hyvinvointi työssä [online]. [viitattu 17.09.2010]. Saatavissa:
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/hyvinvointi>
Henkinen kuormitus [online]. [viitattu 17.09.2010]. Saatavissa:
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/henkinenkuormitus>

Työterveyslaitos. 2010. Työympäristö [online]. [viitattu 17.09.2010]. Saatavissa:
<http://www.ttl.fi/fi/tyoymparisto/Sivut/default.aspx>

Lämpöviihtyvyys [online]. [viitattu 20.09.2010]. Saatavissa:
http://www.ttl.fi/fi/tyoymparisto/lampoolot/lampoviihtyisat_olot/sivut/default.aspx

Sisäilma ja sisäympäristö [online]. [viitattu 20.09.2010]. Saatavissa:
http://www.ttl.fi/fi/tyoymparisto/sisailma_ja_sisaymparisto/sivut/default.aspx

Vidamic Ergonomics. 2010. Mitä on työergonomia? [online]. [viitattu 10.12.2010]. Saatavissa:
<http://www.vidamic.fi/ergonomics/ergonomia.aspx>

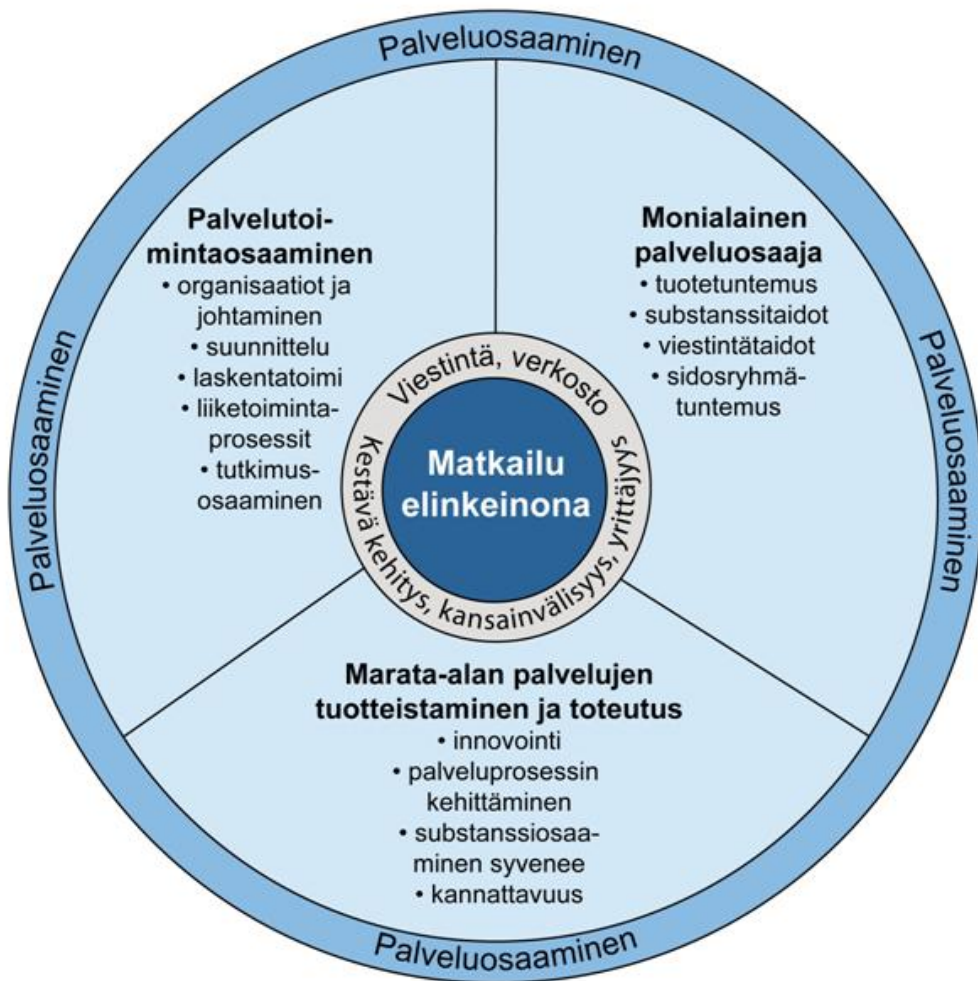
LIITTEET

Palveluosaamisen kehä

Saatekirje

Kyselylomake

Liite 1. Palveluosaamisen kehä. (Lahden ammattikorkeakoulu 2010.)



Liite 2. Saatekirje.

Hei!

Tämä kyselylomake on osa opinnäytetyötä Työntekijä hotellin vastaanotossa; Ammatillisen ja henkilökohtaisen osaamisen yhteistyö. Se suoritetaan Hotel Linnassa, Hotel Kämpissä, Hotel Sellossa, Hotel Glo Helsinki Airportilla ja Hotel Glossa. Kyselylomakkeeseen vastaavat henkilöt työskentelevät vastaanottotyössä kyseisissä hotelleissa. Opinnäytetyö liittyy restonomin opintoihini Lahden Ammattikorkeakoulussa.

Vastaaajien ei tarvitse merkitä minkäänlaista tunnistetta itsestään lomakkeeseen, vaan he säilyvät anonyymeina sekä tutkimusta tehdessä että tuloksia analysoitaessa. Esimies voi kerätä vastaukset yhteen ja lähettää ne minulle postitse, tai vastaajat voivat myös itse lähettää ne minulle sähköisesti suoraan sähköpostiini. Mikäli he lähettävät vastaukset sähköisesti, tulee ne merkitä kyselyyn esimerkiksi erilaisin värein tai selvästi varsinaisesta kyselystä erotettavilla fonteilla. Tulostan sähköpostilla lähetetyt lomakkeet itse, enkä ota lähettäjän nimeä ylös tai yhdistä sitä vastauksiin millään tavalla.

Lomakkeiden vastausaika on kaksi viikkoa tästä päivästä, siten että ne tulee lähettää minulle lokakuun loppuun mennessä viimeistään viikon 43 kuluessa. Kokoan vastauksista yhtenäisen analyysin, jota vertaan aiheesta kirjoittamaani teoriaan. Lähetän kootun analyysin myös kyselyyn vastanneisiin hotelleihin, ja saatte halutessanne vastatut lomakkeet takaisin. Toimeksiantaja Hotel Linna saa opinnäytetyöni kokonaisuudessaan sen valmistuttua, ja muillakin hotelleilla on mahdollisuus saada kokonaisuus niin toivoessaan.

Mikäli Teille ilmenee mitään kysyttävää kyselylomakkeesta tai opinnäytetyöstä, pyydän ottamaan yhteyttä antamiini yhteystietoihin. Voitte myös esittää kysymyksenne opinnäytetyöohjaajalleni Marjaana Salomalle, sillä hän on ollut mukana prosessissa ja voi vastata kysymyksiin Lahden ammattikorkeakoulun kannalta.

Kiitos tuhannesti vastauksistanne, ja oikein ihanaa syksyn jatkoa!

Ystävällisin terveisin Essi Jokinen

os. Kxxxxx X A XX
00000 Xxxx

GSM: +358 46 XXXXX s-posti: essi.jo@xxx.xx

Marjaana Salomaan s-posti: marjaana.salomaa@xxx.xx

(Opinnäytetyön julkisuuden vuoksi osoitetiedot peitetty x-kirjaimin)

Liite 3. Kyselylomake. Lomake kopioitu kuvana, oikea versio isommalla fontilla.

Opinnäytetyöhön liittyvä kysely

Essi Jokinen

Vastaajat pysyvät anonyymeina tutkimustuloksia kerätessä ja käsiteltäessä

2010

Työntekijä hotellin vastaanottotiskin takana; Henkilökohtaisen ja ammatillisen osaamisen yhteistyö

Taustatiedot

Hotelli: _____

Kuinka kauan olet työskennellyt tässä hotellissa? _____

Kuinka kauan olet työskennellyt hotellialalla? _____

Sukupuoli: MIES NAINEN

Ikä: 18-21 22-26 27-30 31-40 41-50 51+

Koulutustaustasi: _____

Asiakaspalvelu ja sen laatu

Kuinka usein seuraavat asiakaspalveluun liittyvät väitteet toteutuvat kohdallasi?

EI KOSKAAN = 1

TOISINAAN = 2

USEIN = 3

AINA = 4

Palveluni on ammattitaitoista	1	2	3	4
Selvitän ongelmia hyvin työssäni, kuten esimerkiksi asiakastytyttömyyttä	1	2	3	4
Voin taata palveluni olevan luotettavaa	1	2	3	4
Olen työssäni joustava ja helposti lähestyttävä	1	2	3	4
Käyttäydyn työpaikan normien mukaisesti	1	2	3	4
Mittaan työmenestystäni tuottamalla lisämyynnillä	1	2	3	4
Mittaan menestystäni asiakasuskollisuudella ja asiakastytyttömyydellä	1	2	3	4

Henkilökohtaisia ominaisuuksia

Millainen olet työssäsi? Ympyröi viisi sinua kuvaavaa termiä.

Hyvä ihmistuntemus

Joustava

Motivoitunut

Oppimishaluinen

Hyvä tilannetaju

Yhteistyökykyinen

Aktiivinen

Vastuuntuntoinen

Seurallinen

Helposti lähestyttävä

Hyvä kuuntelija

Avulias

Ammatillisuus

Minkä seuraavista termeistä koet tulevan eniten tarpeeseen työpäiväsi aikana? Numeroi tärkeysjärjestykseen 1-4 jossa 1 = tärkein ja 4 = vähiten tärkein.

Hotellin toimintojen ylläpito, kuten esimerkiksi osastojen välisen yhteistyön valvonta _____

Järjestelmien tunteminen _____

Oman hotellin tuntemus _____

Vastaanoton perustehtävien ja – taitojen hallinta, esimerkiksi varausten teko, check in ja check out _____

Miksi? _____

Kuinka hyvin hallitset seuraavat osa-alueet työssäsi?

	HYVIN	MELKO HYVIN	JONKIN VERRAN	HEIKOSTI
Johtamistaidot	1	2	3	4
Tuote- ja yritystuntemus	1	2	3	4
Viestintä- ja kommunikointitaidot	1	2	3	4
Sidosryhmätuntemus	1	2	3	4
Tutkiva ja oppiva työote	1	2	3	4
Liiketaloudellinen osaaminen	1	2	3	4
Kansainvälisyys	1	2	3	4

Kommentoi valintojasi:

Hyvinvointi

Koetko tarvittaessa saavasi tukea kollegoiltasi ja esimiehiltäsi?	KYLLÄ	EI
Ovatko he helposti lähestyttäviä?	KYLLÄ	EI
Ovatko työolosuhteesi ergonomiset?	KYLLÄ	EI
Ovatko työtehtäväsi laadultaan hyviä sinulle, tarpeeksi vaativia, muttei liian helppoja?	KYLLÄ	EI
Onko sinulla sopu suhteisesti työtehtäviä eli niiden määrä tuntuu kohtuulliselta työaikaan nähden?	KYLLÄ	EI
Käyttääkö joku valtaansa sinuun?	KYLLÄ	EI
Osaatko sanoa tarpeen tullen "Ei"?	KYLLÄ	EI
Onko työsi muun elämäsi kanssa tasapainossa?	KYLLÄ	EI
Uskallatko sanoa mielipiteesi työyhteisössäsi?	KYLLÄ	EI

Tuntuuko työsi sinusta stressaavalta tai ahdistavalta? Ympyröi.

EI KOSKAAN TOISINAAN USEIN JATKUVASTI

Kommentoi vastauksiasi:

Motivaatio

Minkälaisena koet motivaation työhösi tällä hetkellä?

Miten sitä voisi parantaa tai ylläpitää?

Mitä esimiehen tulisi ottaa huomioon motivaation ylläpitämisessä?

Koetko olevasi sitoutunut työhösi? KYLLÄ EI

Mikä seuraavista toteutuu kohdallasi? Ympyröi oikea vaihtoehto.

- a) Tämä työ on vain väliaikaista minulle.
- b) Teen tätä vain saadakseni rahaa.
- c) Olen saanut tähän koulutuksen.
- d) Kykyni riittävät hyvin juuri tähän työhön.
- e) Tämä työ on kutsumustyöni.
- f) Muu, mikä?

Mitä sellaista osaamista vastaanotossa työskentelevällä tulisi mielestäsi olla, jota ei kyselyssä käynyt ilmi?
Perustele.

Vapaa sana:
